جامعة جرش الأهلية

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

قسم المحاسبة

تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة مهنة التدقيق الداخلي في البنوك الإسلامية الأردنية

The Application of Total Quality Management and its Impact on the Efficiency of the Internal Audit Profession in the Jordanian Islamic banks

إعداد

أحمد خالد أحمد الرشته

إشراف

الدكتور أسامة عبد المنعم

قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة

عمادة البحث العلمي والدراسات العليا

جامعة جرش

2017

التفويض

أنا أحمد خالد أحمد الرشته، أفوض جامعة جرش بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبهم حسب التعليمات النافذة في الجامعة.

التوقيع: ....أحمد..........................

التاريخ: ....2017/03/20...................

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة للطالب أحمد خالد أحمد الرشته وعنوانها (تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة مهنة التدقيق الداخلي في البنوك الإسلامية الأردنية).

وأجيزت بتاريخ: 06 / 03 / 2017

أعضاء لجنة المناقشة		التوقيع
الدكتور أسامة عبد المنعم عبد الجبار	(مشرفاً ورئيساً)	
الأستاذ الدكتور سليمان مصطفى الدلاهمة	(عضواً داخلياً)	
الدكتور ماجد عبد المجيد قباجة	(عضواً خارجياً)	

ج

شكر وتقدير

أحمد الله تعالى على ما انعم به علي من فضل وتوفيق فمنحني العلم والمعرفة والقدرة على اتمام هذا الجهد المتواضع. ويسرني أن أتقدم بعظيم شكري ووافر أمنياتي إلى أستاذي الفاضل الدكتور أسامة عبد المنعم الذي تواضع بقبول الإشراف على هذه الرسالة، وتابعها في كل مراحلها، فكان له كبير الأثر في اخراجها بهذا الشكل.

كما أتقدم بالشكر الجزيل والتقدير إلى الأساتذة أعضاء لجنة مناقشة لتفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة ليثروها بعلمهم وخبراتهم وتوجيهاتهم القيمة.

الإهداء

إلى من رباني صغيرا وأنار شمعة استنير بها في دروب الحياة الطويلة

والدي

من سهرت الليالي على راحتي ومنحتني التفاؤل والأمل ودأبت على الدعوة لي بالتوفيق والنجاح

والدتي

رفيقة دربي التي علقت عليها أمالي في اجتياز هذا الدرب الطويل

زوجتي

إلى الذين من تشدني لهم حنين الأيام فعشقت دفئهم في بيت الطفولة الخالد

إخواني وأخوتي

إلى الذين ساندوني ودعموني ووقفوا إلى جانبي طيلة فترة دراستي

أصدقائي

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة مهنة التدقيق الداخلي في البنوك الإسلامية الأردنية

إعداد

أحمد خالد أحمد الرشته

إشراف

الدكتور أسامة عبد المنعم

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مستوى كفاءة مهنة التدقيق الداخلي وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في البنوك الاسلامية الأردنية، كما تهدف إلى دراسة الأثر المحتمل لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على كفاءة التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الأردنية. ولتحقيق هذه الأهداف، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم إستبانة وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة المكونة من (90) فرداً ممن يعملون في دوائر التدقيق الداخلي في البنوك الإسلامية الأردنية (البنك الإسلامي الأردني، والبنك العربي الدولي الإسلامي، وبنك دبي الأردن الإسلامي)، وبلغ عدد الاستبانات المستردة والقابلة للتحليل الاحصائي (76) إستبانة، أي ما نسبته (84.4%) من إجمالي الاستبانات الموزعة. ولتحليل أداة الدراسة تم استخدام الإحصاء الوصفي والمتمثل بالتكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، كما تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط في إختبار فرضيات الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود أثر معنوي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على كفاءة مهنة التدقيق الداخلي (كفاءة قسم التدقيق الداخلي، جودة تقارير قسم التدقيق الداخلي، تطوير افراد قسم التدقيق الداخلي، تطوير الوظيفة الاستشارية لقسم التدقيق الداخلي، وكفاءة إدارة

المخاطر) في البنوك الإسلامية الأردنية. وأوصت الدراسة بضرورة التأكيد على الاستمرار في المحافظة على تطبيق مكونات ادارة الجودة الشاملة وذلك بالاستمرار في التأكيد على رفع كفاءة هنة التدقيق، والتخطيط لعملية التدريب في البنك، وأن تنفذ إدارة البنك خططاً تدريبية من اجل إطلاع المدقق الداخلي بمستجدات مهنة التدقيق، كما أوصت بضرورة زيادة التوجه نحو العميل، ووضع رغباته وتطلعاته محل اهتمام جميع العاملين في البنك، مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، والأخذ بعين الإعتبار ما يقدمونه من آراء ومقترحات لحل المشاكل.

الكلمات الافتتاحية: نظام الجودة الشاملة، التدقيق الداخلي، البنوك الاسلامية.

The Application of Total Quality Management and its Impact on the Efficiency of the Internal Audit Profession in the Jordanian Islamic banks

Prepared By: Ahmad Khaled Ahmad AL-Rashta

Supervisor: Dr: Osama Abdulmunim

Abstract

This study aims to shed light on the level of efficiency of the internal audit profession and the application of total quality management in Jordanian Islamic banks, also aims to study the potential impact of the application of total quality management on the efficiency of internal audit in the Jordanian Islamic banks.

To achieve these objectives, the study used a descriptive analytical method, an questionnaire was design and distributed on a members of sample study consisting of the (90) individuals who are working in the circuits Internal Audit in the Jordanian Islamic banks (Jordan Islamic Bank, Arab International Islamic Bank, the Islamic Bank of Dubai Jordan) The number of questionnaires recovered and recoverable for statistical analysis (76) questionnaire, representing (84.4%) of the total distributed questionnaires.

To analysis the study tool was used descriptive statistics Which have frequency, percentages, averages, and standard deviations, and have been using simple linear regression analysis to test hypotheses of the study

The study found a number of results which the most important is a significant impact for the application of total quality management on the efficiency of the internal audit profession (the efficiency of the internal audit department, the quality of the internal audit department reports, the development of member of the Internal Audit Department,

the development of advisory functions of the Department of Internal Audit, and efficient risk management) in Jordanian Islamic banks.

The study recommended the need to emphasize continue to maintain the application of the components of total quality management in order to continue the emphasis on raising the efficiency of the auditing profession, and planning of the training process in the bank, and the bank's management carried out plans for training in order to inform the Internal Auditor latest development audit profession, as recommended by the need to increase the orientation about the client, and put his desires and aspirations of interest to all employees in the bank, the participation of workers in decision-making, and taking into account what they present the views and proposals to resolve problems

Key Words: Total Quality System, Internal Audit, Islamic Banks.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

ويتضمن ما يأتي:

1-1 المقدمه

1-2 مشكلة الدراسة

1-3 أهداف الدراسة

1-4 أهمية الدراسة

1-5 فرضيات الدراسة

1-6 أنموذج الدراسة

1-7 مصطلحات الدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة

يعتبر العامل الأساسي لتقييم أداء البنوك هو جودة خدماتها (الجودة: إرضاء الزبون أو العميل) والاتجاه العالمي حاليا هو استطلاع توقع العميل من ناحية الجودة لتحقيق رضائه، ويصاحب ذلك الاتجاه التأكد من حتمية التحسين المستمر للجودة للحفاظ على الأداء المتميز في مواجهة المنافسين.ولتحقيق مستوى الجودة المنافس لا بد من استعمال العديد من الأساليب والطرق والمهارات الخاصة بعلم الجودة، كما وأن اختيار الأسلوب المناسب أو الأداة الفعالة والمفيدة مرتبط بالعديد من العوامل والظروف الخاصة بالبنك داخليا وخارجيا، فالأسلوب المفيد لبنك ما قد لا يفيد بنكاً آخر والأسلوب المفيد لبنك ما اليوم قد يحتاج إلى تغيير، أو استعمال أساليب أخرى بعد سنة.وإن أي بنك يسعى للتميز لابد له من تحقيق مستوى متميز في خدماته يلبي متطلبات عملائه المتغيرة باستمرار لإرضائهم وإبهارهم، ولا يمكن أن يتم ذلك إلا بإدخال نظم الجودة التي تحتاج بداية لبرامج تدريبية تشمل الإدارة العليا والإدارة المتوسطة وبقية العاملين وذلك على مختلف مبادئ وأسس الجودة (حداد، 2015).وتعتبر عملية التحسين المستمر للجودة الوسيلة الوحيدة لتحقيق تطوير أداء المؤسسات ومنها البنوك. إن علوم الجودة بأساليبها وطرقها المختلفة تساعد على تحقيق مكاسب للبنوك من خلال ضمان خدمات متميزة ومتطورة باستمرار باستعمال تقنيات تحسين الجودة، وخفض المشاكل والأخطاء من خلال أساليب ضبط الجودة في البنك لكشف أي خلل في بدايته لمنع تطوره ولكشف أسبابه وإزالتها بأسرع وقت ممكن أو حتى بتجنب الخطأ أو المشكلة

حتى قبل حصولها مما يساعد البنك في الحفاظ على عملائه الأساسيين وكسب أكبر عدد ممكن من العملاء الجدد.

2-1 مشكلةالدراسة

يتأثر التدقيق الداخلي كعلم وكمهنة بالتغييرات الجوهرية المستمرة في بيئة النشاط الاقتصادي.ويعتبر الاتجاه المتزايد نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالبنوك الاسلامية كوسيلة مقترحة للتكيف مع التغييرات الحديثة وكمصدر حيوي لتحقيق ميزة تنافسية في ظل عولمة الأسواق مجالا جديدًا لمهنة التدقيق الداخلي، لذلك تدفع تلك الظروف ضرورة تحول المدقق الداخلي التقليدي من نطاق تركيزه على المراقبة المالية والالتزام بالسياسات والإجراءات الموضوعة إلى نطاق أكثر حداثة وتلاؤمًا مع الواقع من حيث متطلبات معايير الجودة الدولية أيزو مع المفاهيم الأساسية والمقومات المرتبطة بإدارة الجودة الشاملة، الأمر الذي يلقي على مهنة التدقيق الداخلي تحديًا جديدًا يتمثل في تطوير آليات عملها واتساع مجالاته لتشمل مراجعة متطلبات ادارة الجودة الشاملة، لذلك تتمحور مشكله الدراسة في الاجابة عن السؤال التالي:

- **هل يوثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على كفاءه مهنة التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الأردنية؟**

ويتفرع من هذا السؤال، الأسئلة التالية:

1. هل يوثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على كفاءة خدمات قسم التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الأردنية؟

2. هل يوثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جوده تقارير قسم التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الأردنية؟
3. هل يوثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تطويرمهام افراد قسم التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الأردنية؟
4. هل يوثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تطوير الوظيفة الاستشارية لمهنه التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الأردنية؟
5. هل يوثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على كفاءة ادارة المخاطر لقسم التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الأردنية؟

3-1 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة لتحقيق الاهداف التالية:

1. **تسليط الضوء على مدى تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على كفاءة مهنة التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الأردنية.**

ويندرج تحت هذا الهدف الرئيسي مجموعة من الاهداف الفرعية :

- معرفة مدى تأثير ادارة الجودة الشاملة على كفاءة خدمات قسم التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الأردنية.
- معرفة مدى تأثير ادارة الجودة الشاملة على جودة تقارير قسم التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الاردنية.

- معرفة مدى تأثير ادارة الجودة الشاملة على تطوير مهام افراد قسم التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الاردنية.
- معرفة مدى تأثير تطبيق ادارة الجودة الشاملة على تطوير الوظيفة الاستشارية لمهنة التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الاردنية.
- معرفة مدى تأثير تطبيق ادارة الجودة الشاملة على كفاءة ادارة المخاطر لفسم التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الاردنية.

2. دراسة الأثر المحتمل لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على كفاءة التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الأردنية.

1-4 أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية تطبيق الجودة الشاملة وكذلك من اهمية وظائف ومهام التدقيق الداخلي في البنوك بشكل عام والبنوك الإسلامية بشكل خاص.

وتأتي أهمية الدراسة من حيث:

أولاً: الأهمية النظرية

تأتي الأهمية النظرية للدراسة الحالية من خلال ما يأتي:

1. أهمية مهنة التدقيق الداخلي في البنوك بشكل عام، كرديف لجهاز الرقابة الداخلية، وكمصدر اساسي تعتمده الإدارة في التخطيط والرقابة.

2. أهمية مفهوم إدارة الجودة الشاملة، والذي يعتبر من أهم مفاهيم الإدارة الاستراتيجية الحديثة التي تربط بين التزام الإدارة وعمليات التحسين المستمر ومشاركة العاملين في سبيل تحقيقالرضا لدى العملاء، وحفظ ولائهم.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

تأتي الأهمية التطبيقية للدراسة الحالية من خلال ما يأتي:

1. تربط الدراسة الحالية بين مهام التدقيق الداخلي في البنوك، ومستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وذلك كتجسيد لدور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز العمليات التي تضيف القيمة للبنك، وهذا يتوافق مع تحقيق الكفاءة في عمليات التدقيق الداخلي.
2. أهمية البنوك الإسلامية في القطاع المصرفي العالمي، والمحلي، حيث باتت البنوك الإسلامية، وخاصة بعد الأزمة العالمية المالية، محط أنظار جميع الباحثين والمهتمين في عمليات القطاع المصرفي، لما تقدمه هذه البنوك من صيغ تمويلية مميزة عن تلك التي تقدمها البنوك التقليدية، والتي تعتمد على الاستثمار الحقيقي، ووجود سلع ومنتجات وأصول ملموسة تبنى عليها الصيغ التمويلية الأسلامية.

5-1 فرضيات الدراسة

على ضوء أسئلة مشكلة الدراسة، فقد تم صياغة الفرضيات التالية:

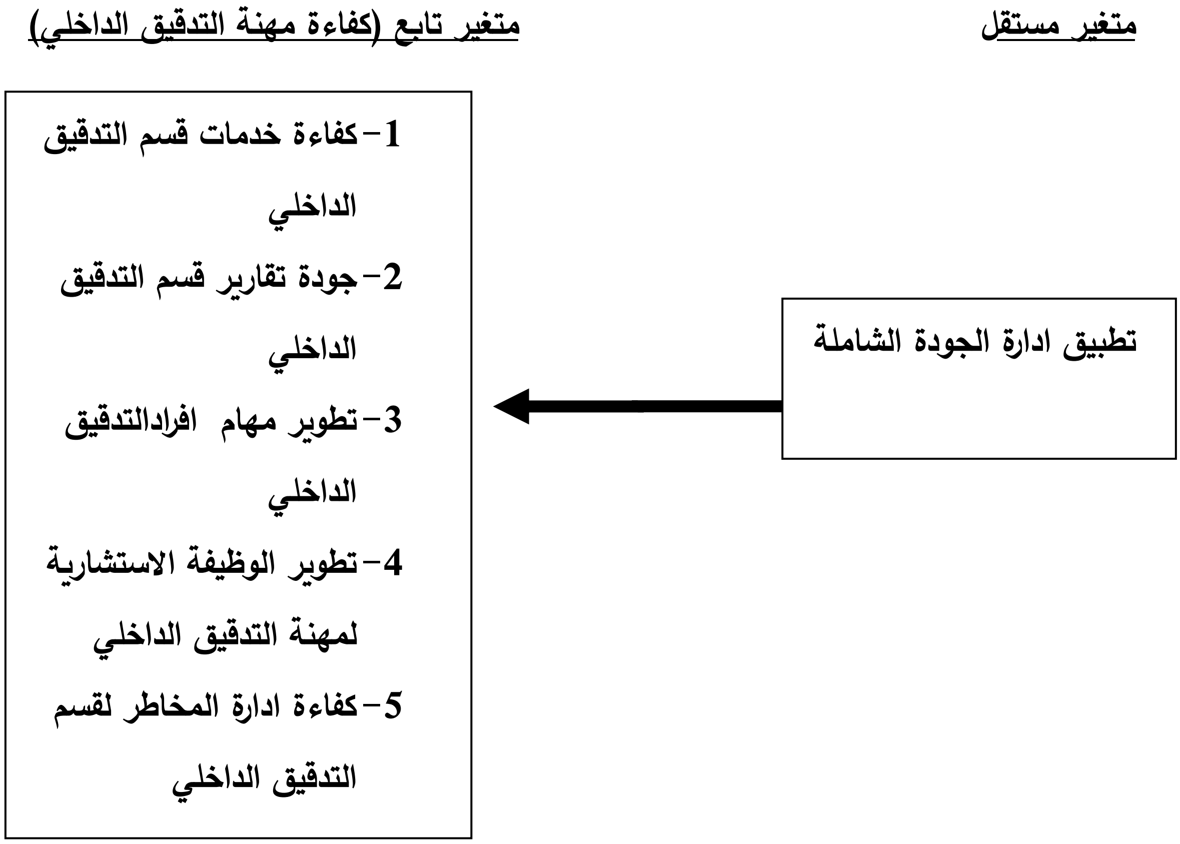
- **الفرضية الرئيسية H0:"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على كفاءة مهنة التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الأردنية"**

ويتفرع من الفرضية الرئيسية، الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الأولى H01:"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على كفاءة خدمات قسم التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الأردنية"
- الفرضية الثانية H02:"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة تقارير قسم التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الأردنية"
- الفرضية الثالثة H03:"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على تطويرمهام افراد قسم التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الأردنية"

- الفرضية الرابعة H04:"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على تطوير الوظيفة الاستشارية لقسم التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الأردنية"
- الفرضية الخامسة H05:"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على كفاءة إدارة المخاطر في البنوك الاسلامية الأردنية"

6-1 أنموذج الدراسة



الشكل (1): أنموذج الدراسة (المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على دراسة المرابطي (2013)، بوشة (2013)، الشوبكي (2014))

7-1 مصطلحات الدراسة

إدرة الجودة الشاملة: منهج تطبيقي شامل يهدف إلى تحقيق حاجات وتوقعات العميل حيث يتم استخدام الأساليب الكمية من أجل التحسين المستمر في العمليات والخدمات في الشركة (الدرادكة وشبلي، 2002).

التدقيق الداخلي: هو قسم من أقسام المنشأة يقوم تدقيق العمليات المحاسبية والمالية، التي يعدها أساسا لتقديم هذه الخدمات ووقاية للإدارة، وهي نوع من أنواع الرقابة التي تعمل عن طريق قياس فاعلية أنواع الرقابة الأخرى وتقييمها، وتسعى دائما للإهتمامبالعمليات ذات الطبيعة المحاسبية والمالية (العبدلي،2012، ص 24).

البنوك الإسلامية:مؤسسة مالية تلتزم في أداء وظائفها بأحكام ومقاصد الشريعة الإسلامية ومتطلبات المجتمع الإسلامي (قنطقجي، 2007، ص39).

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة ذات الصلة

ويتضمن ما يأتي:

2-1 المبحث الأول: إدارة الجودة الشاملة

2-1-1 تمهيد

2-1-2 مفهوم إدارة الجودة الشاملة

2-1-3 فوائد إدارة الجودة الشاملة وأهميتها

2-1-4 أهداف إدارة الجودة الشاملة

2-1-5 مكونات الجودة الشاملة ومتطلبات تطبيقها

2-1-6 عناصر إدارة الجودة الشاملة

2-1-7 تكاليف الجودة

2-2 المبحث الثاني: التدقيق الداخلي

2-2-1 تمهيد

2-2-2 مفهوم التدقيق الداخلي

2-2-3 نشأة وتطور التدقيق الداخلي

2-2-4 أهمية التدقيق الداخلي

2-2-5 أهداف التدقيق الداخلي ونطاقه

2-2-6 فوائد التدقيق الداخلي والخدمات التي يقدمها

2-2-7 جودة التدقيق الداخلي

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة ذات الصلة

2-1 المبحث الاول: ادارة الجودة الشاملة

2-1-1 تمهيد

تشهد بيئة الأعمال في الوقت الحالي ارتفاع وتيرة المنافسة وتنوع الأساليب والتقنيات المستخدمة، والتي عدت وسيلة للدخول والاستمرارية في عالم المنافسة بقوة وتمكّن، والتي في حال تم تطبيقها واتخاذها كأسس راسخة في التعامل فهي تضمن للشركة الثبات والتقدم.لقد أصبحت الجودة إحدى أهم مبادئ الإدارة في الوقت الحاضر،كما هي الادارة في الماضي فهي تنظر إلى الشركة الناجحة بأنها تلك الشركة التي تستطيع صنع منتجات وتقديم خدمات بشكل أسرع وأرخص، ثم السعي لتصريفها في الأسواق، وتقديم خدمات لتلك المنتجات بعد بيعها من أجل تصليح العيوب الظاهر فيها. إلا ان ما حل ببيئة الأعمال من تغيرات أدت إلى إعادة النظر في مفهوم الجودة حيث أصبح مرتبطاً بالعملاء فالجودة متعلقة بتوقعات العميل ومنظوره عن المنتج، وذلك من خلال المقارنة بين الأداء الفعلي للمنتجات (السلع أو الخدمات) والتوقعات المرجوة من المنتج، فإذا كانت المواصفات النهائية للمنتج مطابقة لتوقعات العملاء يمكن الحكم على المنتج بأنه حقق هدف الجودة.

2-1-2مفهوم إدارة الجودة الشاملة

ترجع أدبيات إدارة الجودة الشاملة والمبادئ والأساليب التي تقوم عليها في تطوير الأداء والإنتاجية إلى روادها الأوائل مثل دمنج (Deming)، آيشيكاوا (Ishhikawa)، جوران (Juran)، كروزبي (Crosby)، أوكلاند (Oakland)، ويقوم أسلوب إدارة الجودة الشاملة على فلسفة الأداء المستمر والمتميز للإنتاج المطور للسلع، والخدمات بوفرة أعلى وتكلفة أقل مع الخلو من العيوب والشوائب "من أول مرة وفي كل مرة" وإرضاء العملاء داخل الشركة وخارجها، وبهذا التوجه يقول دمنج: "... إن ما يجعل هذا المدخل للإنتاجية ذا مصداقية عالية، هو أن تحسين الجودة، يصاحبه زيادة الإنتاج وخفض تكاليفه، وذلك بعكس المداخل التقليدية التي يصاحب تحسين الجودة فيها خفض الإنتاج وزيادة تكاليفه" (Bank, 2000).

لذلك عرف معهد الجودة الفيدرالي إدارة الجودة الشاملة على أنها: "منهج تطبيقي شامل يهدف إلى تحقيق حاجات وتوقعات العميل حيث يتم استخدام الأساليب الكمية من أجل التحسين المستمر في العمليات والخدمات في الشركة" (Harrison, 1993).

ومن ناحية أخرى فقد عُرفت على انها: "خلق ثقافة متميزة في مستوى الأداء بحيث يكافح المديرون والموظفون بشكل مستمر ودؤوب من أجل تحقيق توقعات ورغبات العملاء والتأكيد على أداء العمل بالشكل الصحيح، ومن المرة الأولى بأقصى درجة من الفعالية وفي أقصر وقت ممكن" (الدقي، 2006).

عٌرفت ادارة الجودة الشاملة على انها تَحَول في الطريقة التي تدار بها الشركة، والتي يتضمن تركيز طاقات الشركة على التحسينات المستمرة لكل العمليات والوظائف وقبل كل شيء

المراحل المختلفة للعمل، حيث إن الجودة ليست أكثر من تحقيق حاجات العميل" (Rilay, 1993).

وأشار إليها (خلف، 2006)على أنها: "طريقة التحسين المستمر للأداء في جميع مستويات العملية الإدارية، وفي كل المجالات الوظيفية بالشركة وذلك باستخدام كافة الموارد البشرية والمالية المتاحة".

وتم تعريفها ايضاً على انها: استخدام فرق العمل في شكل تعاوني لأداء الأعمال، بتحريك المواهب والقدرات لكافة العاملين في المنطقة لتحسين الإنتاجية والجودة بشكل مستمر (الصرايرة والعساف، 2008).

أما ستيفين كون ورونالد براند (Stephen & Ronald) فيعرفها أنها: "بأنها التطوير والمحافظة على إمكانيات الشركة من أجل تحسين الجودة وبشكل مستمر والإيفاء بمتطلبات المستفيد وتجاوزها، وكذلك البحث عن الجودة وتطبيقها في أي مظهر من مظاهر العمل بدءا من التعرف على احتياجات المستفيد وانتهاء بمعرفة مدى رضا المستفيد عن الخدمات أو المنتجات المقدمة له" (السقاف، 1998).

مما سبق فإنالباحث يرى أنه يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة على أنها أسلوب إداري يركز على جميع النشاطات التي يتم من خلالها تحقيق احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم من الخدمة، ويحقق في نفس الوقت أهداف الشركة مع مواصلة السعي الدؤوب نحو التطوير المستمر للخدمات والسلع وذلك باستخدام الطرق الإحصائية والكمية والتكنولوجية الحديثة، مما يجعل الشركة في وضع تنافسي أفضل على المستوى المحلي والعالمي.

وستقوم هذه الدراسة ببيان فيما اذ لهذا المفهوم اثرا على كفاءة مهنة التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الأردنية.

2-1-3فوائد إدارة الجودة الشاملة وأهميتها

إن الهدف من تطبيق إدارة الجودة الشاملة هو استحداث قوة عمل قوية، لديها الوعي الكافي لتحقيق هدف الشركة التي تعمل بها، وذلك بإطلاق طاقات الإبداع والابتكار لديها، وعدم ربطها بالسياسات والإجراءات المقيدة عديمة المرونة، وتوفير القيادة الماهرة لتوجيهها وتحفيزها والاتصال معها، حيث تعتبر القوى العاملة قوى مهنية محترفة ولديها قدرات جمة للإبداع والابتكار، وهي قادرة على معايرة ممارستها بما يتفق مع المعايير المتعارف عليها بل وتحسينها، وهي بحاجة إلى محيط ثقافي محفز، يوفر الثقة والأمان والشعور بالرضا الوظيفي والانتماء والولاء الحقيقي للشركة.احتلت إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها أهمية خاصة، سواء على الصعيد العالمي أو المحلي، إذ تعتبر أحد الأنماط السائدة والمرغوبة في الفترة الحالية، وقد وصفت بأنها الثورة الثالثة، بعد الثورة الصناعية وثورة الحواسيب، ولعل أحد الملامح المنظورة لإدارة الجودة الشاملة هو الحصول على شهادة ضمان الجودة اعتمادا على أساس مواصفة الأيزو 9000 (التميمي، 2006).

وأصبحت الجودة في عصرنا هذا الأساس للاتصالات التجارية بين الدول وهي التي تقرر نجاح أو فشل المنظمات الإنتاجية والخدمية في العالم، حيث أنها وسيلة قوية لتحقيق رضا

المستهلك، وتحسين المنتج، وتخفيض التكاليف وتحقيق الربح ولذلك لابد من إدارتها بطريقة فعالة نظرا لأهميتها، ويمكن بيان أهمية إدارة الجودة الشاملة في ما يلي(باديس، 2016):

1. إن إدارة الجودة تؤدي إلى تخفيض التكلفة وزيادة الربحية للشركات، كما إن عدد كبير من الباحثين أكدوا بأن شركات الأعمال المهتمة بالجودة وإدارتها نمت بشكل كبير.
2. ان ادارة الجودة تؤدي إلى رضا المستهلك، لأنهاتبحث دوما عن الأفضل من السلع أو الخدمات، وإدارة الجودة الشاملة تركز بشكل أساسي على إرضاء المستهلك وتحسين وتطوير جودة الإنتاج.
3. إدارة الجودة الشاملة تحقق ميزة تنافسية وعائد مرتفع. حيث يتمثل العائد هنا في رضاء المستهلك وتخفيض التكاليف وتحقيق الميزة التنافسية في السوق المحلي والعالمي.
4. تطبيق مدخل إدارة الجودة أصبح أمرا ضروريا للحصول على بعض الشهادات الدولية للجودة مثل شهادة الأيزو 9000 (Lso 9000) والتي تساعد على عمليات التحسين ومنع التراجع الخاص بأي شركة.
5. تنمية الشعور بوحدة المجموعة وعمل الفريق والثقة المتبادلة بين الأفراد في الشركة والشعور بالانتماء في بيئة العمل الخاص بالشركات.

2-1-4أهداف إدارة الجودة الشاملة

وتتضمن ما يأتي (أبو النصر، 2008) (زروقي وخثيري، 2009):

1. فهم حاجات ورغبات العميل لتحقيق ما يريده.
2. توفير السلعة أو الخدمة وفق متطلبات العميل وذلك من حيث الجودة، التكلفة، الوقت والاستمرارية.

3. التكيف مع المتغيرات التقنية، والاقتصادية، والاجتماعية، بما يخدم تحقيق الجودة المطلوبة.
4. توقع احتياجات ورغبات العميل في المستقبل وجعل ذلك عملا مستمرا.
5. جذب المزيد من العملاء والمحافظة على العلاء الحاليين.
6. التميز في الأداء والخدمة، وذلك عن طريق التطوير والتحسين المستمرين للمنتج أو الخدمة، وجعل الكفاءة الإنتاجية عموما عالية المستوى، وذلك في ظل تخفيض التكلفة إلى أدنى حد ممكن، دون أن يكون ذلك على حساب الجودة بل من خلال ترشيد الإنفاق، ويعتقد الباحث بأن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البنوك الاسلامية ستحقق هذه الاهداف مما قد يؤثر على كفاءة التدقيق الداخلي.

ويعتقد الباحث بأن تطبيق ادارة الجودة الشاملة في البنوك الاسلامية الأردنية ستحقق هذه الأهداف مما قد يؤثر على كفاءة التدقيق الداخلي.

2-1-5مكونات الجودة الشاملة ومتطلبات تطبيقها

تتضمن الجودة الشاملة من المكونات الآتية:

أولاً: دعم الإدارة العليا والالتزام بها Top Management Commitment

إن إيمان الإدارة العليا بكون الجودة فلسفة للعيش والتعايش والاستمرار وتحويل هذا الإيمان إلى دعم لممارساتها يمكن أن يتبلور في الاتجاهات الآتية (العيد، 2009):

- تشجيع وتطوير قوي للعلاقة بالمستهلكين بما في ذلك زيارتهم للشركة والتعرف إلى آرائهم.

- بناء علاقة قوية مع الموردين وفق عوامل أخرى إلى جانب الأسعار وتقييمهم وتقييم الجودة لديهم ومدى خضوعهم لمعايير الجودة العالمية.
- دعم مرحلة تصميم السلعة وتقديم الدعم لعملية الرقابة الإحصائية.

- دعم إدارة الأفراد وإتاحة الموارد اللازمة لتطوير أنشطة التدريب وتشجيع الإبداع في عمليات استقطاب واختيار الأفراد ورصد الحوافز المتعلقة بأهداف الجودة.

ويرى الباحث أنه لا يمكن نجاح تطبيق أي مكون من مكونات الجودة الشاملة إلا بدعم الإدارة العليا وتوفيرها للموارد المادية والمعنوية اللازمة لإنجاز جميع المهام والأنشطة المتعلقة بإنتاج السلع والخدمات للمستهلك الخارجي والداخلي (العاملين).

ثانياً: العلاقة مع الموردين Suppliers Relationship

أكدت دراسات عديدة الدور البارز للموردين في تطوير أداء الجودة، فاختيارهم على أساس الجودة لا السعر، ووجود إطار واضح ومفهوم يسمح بتقييم أدائهم، ومدى مطابقة المواد المجهزة للمواصفات ودرجة الاعتماد عليها، ومدى جودتها مقابل أسعارها يشكل معيارا رئيسيا لاختيارهم ويساعد في بناء علاقات مستمرة وطويلة معهم قائمة على أساس التعاون وتبادل المعلومات بشكل منتظم، ومن خلال ذلك يمكن للشركة التأثير المباشر في جودة المواد التي تتسلمها والتي تعد مدخلات لعملياتها الإنتاجية مما يسهل عملية تحديد الجودة للمواد أو الخدمات التي يقدمها المورد (علوان، 2005).

ثالثاً: التركيز على العميل Customer Focus

يعد التركيز على العميل (المستهلك) أحد أهم الركائز النظرية التي يستند إليها تطبيق إدارة الجودة الشاملة، والمستهلك يشمل أي فرد يتلقى جزءا من الإنتاج أو الخدمات سواء كان ممن داخل أو خارج الشركة، إن تحقيق رضا العميل الداخلي والخارجي من أهم محاور ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وهذا بدوره يعمق فكرة أن العميل يدير الشركة على كافة المستويات التنظيمية، فالعميل هو محور واهتمام كل المجهودات، ولتحقيق هذا التوجه فإن الأمر يتطلب أن تتخذ الشركة كل التدابير التي تمكنها من تقديم مستوى جودة يرضي عملائها حتى تخلق علاقات قوية ومنقحة معهم، والمحافظة عليها مع إيجاد آليات اتصال كعقد اللقاءات المستمرة والمباشرة ودعوتهم لزيارة الشركة وتقديم المقترحات، وإبداء الملاحظات على جودة السلعة أو الخدمة المقدمة مما سيؤثر إيجابيا على تصميم السلعة وعلى أداء الجودة بشكل عام (الهيتي والمعشر، 2002).

رابعاً: اتخاذ القرارات المرتكزة على الحقائق Fact Based Decision Making

تتيح إدارة الجودة الشاملة للشركة أن تتبنى مفهوما مؤسسيا لحل المشكلات من خلال ما يطلق عليه فرص التحسين Opportunities to Improve، ويشترك في تنفيذه كافة العاملين على اختلاف مستوياتهم بالإضافة إلى إشراك المستهلكين من خلال التفهم الكامل للعمل ومشكلاته وكافة المعلومات التي تمثل الأساس في اتخاذ القرارات، وهذا يتطلب الاعتماد على وجود جهاز كفء لنظم المعلومات في الشركة (العيد، 2009).

خامساً:التعليم والتدريب المستمر Continuous Education and Training

إن نقل المفاهيم والمبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة وإدارتها وأساليبها، يتطلب أن يتم تأهيل العاملين من خلال وضع خطة للتدريب والتعليم على كافة المستويات، إن كان محتوى

البرامج يختلف من مستوى إداري لآخر وفقا لنوعية المهارات والمعارف والسلوكيات اللازمة لكل منهم، إذ أن ذلك يضمن أن تكون مهارات المعاملين واتجاهاتهم منسجمة ومسايرة وملائمة لفلسفة التحسين المستمر، إلا أن النشاط التدريبي يجب أن يكون مخططا ومنتظما ومستمرا، وفي الوقت الملائم، لأن ذلك يضمن أن يحصل كافة العاملين على المعارف اللازمة والكيفية التي تمكنهم من وضع تلك المعارف الجديدة موضع التطبيق الفعلي (زين الدين، 1997).

سادساً: المساهمة الجماعية وفرق العمل Team Work

يركز هذا البعد على الولاء التنظيمي للأفراد، والشعور بأن جميع العاملين في الشركة مسؤولون عن الجودة فيها، وضرورة التزام الشركة بروح الفريق الواحد بحيث يتم ترسيخ مفهوم مشاركة كافة الأقسام والمستويات الإدارية وتأكيد المنافسة الجماعية الشريفة من أعضاء فرق العمل.يقوم مبدأ فرق العمل على أساس أن اجتماع مجموعة من العاملين وتبادل الآراء والأفكار فيما بينهم، ينتج عنه مساهمة ذات قيمة إضافية كبيرة، ويساعد على الابتكار والإبداع وخلق أفضل الأساليب لأداء العمل وخفض التكاليف (إبراهيم، 2009).

سابعاً: التحسين المستمر Continuous Improvement

وتعني ضرورة وجود خطة للتحسينات المستمرة في الشركة ومحاولة تقليل الأخطاء والعيوب، وتحسين مؤشرات الإنتاجية والفاعلية في استخدام الموارد المختلفة المتاحة (الطراونة والبلبيسي، 2002).لذلك فإنالتحسين المستمر هو المراقبة المستمرة دون توقف لكل مرحلة من مراحل العمليات، بحيث يتم تحديد الأخطاء مسبقا ومعرفة أسبابها ومعالجتها قبل وقوعها والتطلع باستمرار إلى طرق أفضل لتقديم المنتج بشكل يواكب التغير في متطلبات المستفيد(Hui& Tam, 1994).

ثامناً: تمكين الموظفين Employees Empowerment

يعرف قاموس أوكسفورد "التمكين" على أنه إعطاء القدرة للشخص الممكن، ويذهب Tunks إلى أن القيام بتمكين أحد ما يعني أن تمنحه الاعتقاد بأنه يستطيع إنجاز شيء بمفرده أو مع آخرين، وإن منح العاملين الرخصة لاتخاذ القرارات التي تحقق الرضا لدى العملاء هو التمكين في أفضل صورة، ووفقا لـ Cook & Macaulay فإن التمكين "أداة تغير –إدارية تساعد الشركة في خلق بيئة يمكن فيها لكل فرد استعمال طاقاته وقدراته وإبداء الرأي في أمور خارج الوظيفة(ملحم، 2009).

ويرى الباحث أنتمكين الموظفين يعني تسليمهم مسؤولية العمليات التي يقومون بها، وكذلك المنتجات والخدمات التي تنتج عن تلك العمليات، وهذا التمكين يجعل العاملين يشعرون بأن عليهم واجب التطوير والتحسين المستمر لهذه العمليات وما ينتج عنها من مخرجات تراعي رغبات وحاجات العملاء.

تاسعاً: هاجس الجودة Obsession with Quality

ويقصد هنا بهاجس الجودة بأنه يجب على العاملين في جميع المستويات الإدارية في أي شركة، الإيمان بأنه يوجد دائما طرق أفضل للتحسين والتطوير وأداء العمل، وعليهم الاقتناع بأنه لا يوجد مخرجات ممتازة بشكل مطلق، وكل شيء قابل للتحسين بشكل لا نهائي بما يحقق مخططات الشركة الموضوعة (مرزوقة، 2014).

عاشراً: التخطيط الإستراتيجي Strategically Based

ويقصد به وضع خطة طويلة الأمد وشاملة للشركة تحتوي –على الأقل– على العناصر الآتية: الرؤية، الرسالة، الأهداف، النشاطات التي يجب القيام بها من أجل تحقيق الأهداف

المنشودة، لذلك فإن تصميم الخطة الإستراتيجية لشركات الجودة الشاملة هدفها هو إعطاءالشركات ميزة تنافسية دائمة في الأسواق المحلية والعالمية (اللوزي، 1999).

وبناءً على ماسبق، فإن المتطلبات التالية تعتبر عوامل أساسية لتبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق العملي لأية شركة، وعلى النحو الآتي (عليمات، 2004):

1. دعم الجهات العليا للشركة: إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة قرار استراتيجي هدفه طويل الأجل، يحتاج إلى تحديد كيفية الوصول إليه، وحتى يمكن ذلك، فإن هذا الأمر يحتاج إلى اقتناع وإيمان بضرورتها من قبل الإدارة العليا للشركة، مع توفير الدعم والمؤازرة المادية والمعنوية لها من قبل الجهات العليا في الشركة.فبدون الاقتناع الكامل من قبل الإدارة العليا بأهمية الجودة فإن أية جهود تبذل على مستوى إداري آخر لن يكون لها التأثير المطلوب تحقيقه. فتبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة، تبدأ من اقتناع الإدارة العليا بالتحسين والتطوير الذي يترجم في صورة خطط ومواصفات واختبارات ثم يلي ذلك التنفيذ الفعلي.
2. ضرورة وجود أهداف محددة تسعى الشركة إلى تحقيقها، باعتبار أن تحديد الأهداف هو المدخل الأول في إدارة الجودة الشاملة.
3. إن الأهداف التي تسعى الإدارة إلى تحقيقها يجب أن تكون موجهة إلى احتياجات ورغبات المستهلك في الأجل الطويل، دون التركيز بدرجة أساسية على تحقيق الربح في الأجل القصير.
4. التأكيد على تعاون كافة الأقسام بالشركة في تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة، وضرورة التوحيد والتنسيق في الجهود.

5. ضرورة إدخال التحسينات والتطورات على أساليب ونماذج حل مشكلات الجودة، مع ضرورة تدريب المديرين والعاملين على كيفية استخدام هذه الأساليب، ومن أهم الأساليب:العصف الذهني، لوحات التشتت، الجداول الإحصائية.
6. ضرورة ارتكاز فلسفة إدارة الجودة على قاعدة عريضة من البيانات والمعلومات التي ترشد عملية اتخاذ القرارات داخل الشركة.
7. إعطاء الموظفين السلطة اللازمة لأداء العمل المنوط بهم ودون تدخل في كل كبيرةوصغيرة من قبل الإدارة أثناء عملية التنفيذ، بهدف منح الموظف الثقة وتشجيعه على أداء العمل.
8. الابتعاد عن سياسة التخويف.
9. التدريب المستمر لجميع العاملين في الشركة الذي يجعلهم في وضع أفضل بخصوص الإلمام بجميع العمليات التي تتم في الشركة بمختلف مراحلها.
10. النظرة إلى عملية تطوير وتحسين الجودة على أنها عملية مستمرة.

2-1-6عناصر إدارة الجودة الشاملة

إن إدارة الجودة الشاملة عبارة عن نموذج متكامل يتطلب توفر عناصر تحتاج إلى الربط والتكامل من أجل تحقيق أهداف إدارة الجودة، وهذه العناصر تتمثل في ما يلي (علوان،2005):

1. عملية الجودة: وتشمل إدارة عملية الجودة على كل العمليات والخاصة بالشركة المطبقة لها.
2. التكنولوجيا: يتمثل هذا بالنظام الفرعي لإدارة الجودة الشاملة والذي يركز على العديد من المكونات والفقرات الضرورية لأداء المهام بشكل كامل.

3. الهيكل التنظيمي: ويتضمن مسؤوليات الأفراد العاملين وظروف عملهم في بيئة الشركة ، والاتصالات الرسمية وغير الرسمية التي تتم داخل الشركة.

4. نظام الأفراد: ويتكون النظام الفرعي للعاملين في الشركة من التعليم ،التدريب، وتغيير الثقافة وغيرها.

5. المهام:وتشمل مهام الجودة، ووظائف الأعمال،وغيرها.

2-1-7تكاليف الجودة

تتضمن تكاليف الجودة تكلفة كل ما يلي (Kotler, 2000):

أ. تكلفة التقويم: ترتبط هذه التكلفة بالإختبارات الداخلية، الرقابة والتنظيم والفحص والإشراف وإعداد التقارير.

ب. تكلفة الأخطاء: ترتبط هذه التكلفة بالعيوب التي ظهرت خلال عمليات الإنتاج أو في مرحلة إعداد الخدمة للعميل.

ج. تكلفة الفشل: ترتبط التكلفة بعد استلام العميل لسلعة غير صالحة، أو خدمة غير جيدة، وتكون هذه التكلفة من نوع التكاليف المباشرة عندما يتم الإصلاح أو الإستبدال.

د. تكلفة فقدان العميل: ترتبط هذه التكلفة عندما لا يتم تلبية توقعات العميل ورغباته مما يؤدي إلى أن العميل سيضطر إلى البحث عن شركة أخرى تلبي رغباته وإحتياجاته وبالتالي فإن الشركة تخسر لفقدانها هذا العميل.

ه. تكلفة العلاج: إن هذه التكلفة ضرورية لضمان أداء العميل بصورة صحيحة وتلبي توقعات العميل في جميع الأحوال.

ويرى الباحث ان قيام أقسام التدقيق الداخلي في البنوك الأسلامية بالأخد بنظر الأعتبار خصائص ادارة الجودة الشاملة سوف يؤدي بلاشك الى خلق نوع ريادي للنشاط الرقابي في البنوك لمواجهة التحديات التي تعترض طريق اعمالها المصرفية عن طريق تقديم تلك الاقسام للخدمات التدقيقية.

2-2 المبحث الثاني: التدقيق الداخلي

2-2-1 تمهيد

يقوم التدقيق الداخلي بدور هام في إكتشاف الأخطاء والغش، ويعمل على التحقق من صحة السجلات والبيانات، ومدى توفر الوسائل اللازمة للحفاظ على الموارد المتاحة للشركات الإقتصادية، مما جعل منه أمرا حتميا تقتضيه الإدارة الحديثه للمحافظة على بقاء ونمو واستمرار الشركات، ولكي تساعد مجالس إداراتها على التأكد من سلامة الإجراءات والعمليات التي تحدث فيها، من خلال تزويدها بإحدى التقارير الدورية الدقيقة لمختلف انشطتها؛ لإتخاذ القرار المناسب، ولتصحيح الإنحرافات، ووضع السياسات والخطط المستقبلية الضرورية (الوردات، 2006).

ويعد التدقيق الداخلي من وظائف التقييم المستقلة داخل الشركة؛ ويقوم بعمل دراسة وتقييم أنشطتهبشكل مستقل وموضوعي، وتتم مراجعة وتقييم كل من الإجراءات والأنشطة القائمة، وتقديم التقارير الدورية التي تحدد مدى سلامة تنفيذ هذه الإجراءات، وكلما كانت هذه التقارير دقيقة وجيدة فذلك يؤكد على أهمية التدقيق الداخلي في مساعدة الإدارة العليا على قيامها بأهم واجباتها بشكل مناسب وفعال.

2-2-2مفهوم التدقيق الداخلي

يعد مفهوم التدقيق الداخلي من المفاهيم القديمة التي ترسخت في منصف القرن العشرين الماضي، وذلك عندما حدد معهد المدققين الداخليين في الولايات المتحدة الأمريكية مسؤوليات المدقق الداخلي، إذ أصدر عندها نشرة تتضمن مسؤولياته وقد ورد بالنشرة تعريف (التدقيق الداخلي) على أنه نشاط محايد، يتم داخل الشركة بقصد تدقيق العمليات المحاسبية والمالية، التي يعدها أساسا لتقديم هذه الخدمات ووقاية للإدارة، وهي نوع من أنواع الرقابة التي تعمل عن طريق

قياس فاعلية أنواع الرقابة الأخرى وتقييمها، وتسعى دائما للإهتمام بالعمليات ذات الطبيعة المحاسبية والمالية (العبدلي،2012، ص 24).

عرف الاتحاد الدولي للمحاسبين التدقيق الداخلي:بأنه نشاط تقييم أنشئ ضمن الوحدات الاقتصادية كخدمة لها، وذلك لفحص وتقييم ومتابعة مدى ملائمة وفاعلية الرقابة الداخلية التي تُعنى بالسياسات والإجراءات الداخلية التي تتبناها إدارة الوحدات الاقتصادية لمساعدتها قدر الإمكان في الوصول إلى هدفها، ولضمان الالتزام بالسياسات، وحماية الأصول واكتشاف الغش والأخطاء، ودقة واكتمال السجلات المحاسبية وتهيئة معلومات مالية موثوق فيها في الوقت المناسب (البطوش،2015، ص15).

ويرى الباحث ان التدقيق الداخلي هو نشاط يتضمن عمليات فحص وتقييم وتحسين كفاءة وفاعلية أنظمة الرقابة الداخلية والتحقق من مصداقية المعلومات المالية والمحاسبية وموثوقيتها، ومتابعة طرق وسياسات العمل للتأكد من موافقتها للأنظمة والقوانين والتعليمات الموضوعة ودرجة الإلتزام بها، وإبداء الآراء والمقترحات بشأن تطويرها وتعديلها لزيادة مستوى كفاءتها وفعاليتها.

2-2-3 نشأة وتطور التدقيق الداخلي

مر التدقيق الداخلي بعمليات تطور دراماتيكية متلاحقة أدت بدرجة أساسية إلى توسيع نطاقه بشكل سمح له بالمشاركة بشكل أكبر في خدمة الشركة التي يعمل بها. وأسهمت الظروف الاقتصادية المتقلبة في زيادة الطلب على هذه الوظيفة حيث أنه في الفترات التي تتسم باقتصاديات عدم التأكد والمخاطرة يعمل التدقيق الداخلي على تسليط الأضواء على الكيفية التي تدار بها

المشروعات باتجاه تصويب الانحرافات وضبط التكاليف (المدلل، 2007). فقد ظهر التدقيق الداخلي بدايةً لملاحقة التجاوزات واكتشاف الأخطاء حيث أوضح (العبادي، 1999، ص 640) إلى أن التدقيق الداخلي ظهر بدايةً بهدف اكتشاف الأخطاء والغش والتلاعب ،ولكن حدث تتطورات مهمة على هذه الوظيفة اقتضتها التطورات المتلاحقة في مجال الأعمال وقد أوضح (الكاشف، 2000، ص33) إلى أن الدور التقليدي للمدقق الداخلي في التأكد من وجود نظام رقابة داخلية يعمل بكفاءة طوال الوقت والسعي لكشف الغش والاحتيال لم يعد دوراً ملائماً في ظل التغيرات الحديثة في بيئة الأعمال وان كان من المعلوم أن هذا الدور يمثل أحد الأدوار المهمة للتدقيق الداخلي (المدلل، 2007).

لذلك أصبح التدقيق الداخلي بأنه وظيفة تقويمية مستقلة يتم إنشاؤها داخل الوحدات الاقتصادية لفحص وتقويم أنشطتها المختلفة، وأن هدف التدقيق الداخلي هو مساعدة أعضاء الوحدات الاقتصادية في تنفيذ مسؤولياتهم بفاعلية ، من خلال تزويدها بالبيانات وتقديم الاستشارات والتوصيات المناسبة بخصوص الأنشطة التي يتم التدقيق عليها ، ويلاحظ أنّ الهدف الأساسي للتدقيق أصبح غير مقتصر على الغش والأخطاء التي قد تظهر عند التدقيق على عمليات الوحدات الاقتصادية ، بل تعداه إلى التأكد من صحة عدالة المركز المالي ونتائج الأعمال التي قد يظهر فيها التلاعب والأخطاء والغش عند التدقيق عليها (جمعة، 2005).

ويعزى تطور التدقيق الداخلي إلى عدة عوامل كظهور الشركات ذات الفروع المنتشرة جغرافياً على المستوى الدولي والمحلي، وازدياد حجم اللامركزية بالشركات مما زاد من تعقيد الأنشطة والعمليات وزاد أيضاً من المخاطر التي تتعرض لها هذه الشركات سواء نتيجة عوامل داخلية كسوء الإدارة مثلاً، أو لأسباب خارجية كالمخاطر التي تفرض على الشركات بسبب ظروف

البيئة الخارجية والتعاملات مع الآخرين، مما عزز حاجة الإدارة إلى وسائل لمنع وقوع الغش والأخطاء وأكثر من ذلك لاكتشافها مبكراً، كل ذلك ولد الحاجة لإيجاد وسائل مراقبة أدت لنمو وتطورالتدقيق الداخلي إلى ما هو عليه الآن(الاتحاد الدولي للمحاسبين، 2012)، ويمكن تلخيص عوامل وأسباب التطور كما يلي:

أولاً:ظهور الشركات ذات الفروع وتزايد نطاق العمليات الدولية

ويعتبر ذلك من العوامل الرئيسية لظهور التدقيق الداخلي نتيجة تعدد الفروع للشركة وتباعد هذه الفروع عن المركز الرئيسي، مما أدى إلى ضرورة إيجاد وظيفة التدقيق الداخلي بهدف ضمان سلامة العمل في تلك الفروع، ويتم ذلك عن طريق إرسال المدقق الداخلي إلى هذه الفروع لتدقيق أعمالها ومتابعة التزام العاملين بالسياسات الإدارية واقتراح التعديلات الضرورية (القاضي، 2008).

ثانياً:اتساع حجم الشركات وتعقد أنشطتها وعملياتها

وذلك أدى إلى صعوبة إدارتها إدارة فعالة نتيجة تعدد عملياتها وتنوع مشاكلها وتشعب هيكلها التنظيمي وتعقده واستخدام عدد كبير من العاملين، الأمر الذي أدى إلى الاعتماد على تقارير إدارية وكشوف مالية واحصائية بدلاً من الإدارة المباشرة القديمة، الأمر الذي استوجب استخدام نظم رقابة داخلية، وحتى تطمئن الإدارة على سلامة هذه النظم كان لابد من وجود وظيفة التدقيق الداخلي التي تعمل على تقييم كفاءة نظم الرقابة الداخلية وفاعليتها داخل الشركة (التميمي، 2013).

ثالثاً:زيادة حالات فشل وإفلاس الشركات

إن أسباب زيادة حالات فشل وإفلاس الشركات في الولايات المتحدة خلال القرن الماضي كان سببه الرئيسي هو ضعف الأداء الرقابي في الشركات نتيجة وجود قصور في استقلالية مجلس الإدارة، أو انخفاض في جودة أداء لجان التدقيق، أو غياب وظيفة التدقيق الداخلي فيها، مما دعا إلى الاعتراف بهذه الوظيفة واعتبارها مهنة مستقلة لها مقوماتها التي تمكنها من تحقيق الغرض المطلوب منها(الاتحاد الدولي للمحاسبين، 2012).

رابعاً:تحول مهن التدقيق الخارجي إلى تدقيق اختباري

وكان ذلك نتيجة لتوسع حجم الشركات وتعقد عملياتها، فكان لا بد من أن يتوفر نظام رقابة داخلي فعال، ويعد وجود التدقيق الداخلي بالشركة من أهم أركان نظام الرقابة الداخلية الفعال (السواح، 2006).

خامساً:ظهور الشركات المالية الكبيرة (البنوك وشركات التأمين)

إن هذا النوع من الشركات له اتصال دائم ومستمر مع الآخرين، الأمر الذي أصبح يتطلب عدم انتظار عمل المدقق الخارجي للتحقق من العمليات الحسابية والقوائم المالية بعد نهاية العام، لذا ظهرت الحاجة إلى وظيفة التدقيق الداخلي ليقوم بتدقيق هذه العمليات أولاً بأول وبصورة مستمرة (القاضي، 2008).

سادساً:حاجة الإدارة العليا المتزايدة إلى التقارير الدورية الدقيقة ورغبتها في تقديم هذه التقارير صحيحة للأطراف الخارجية

تحتاج الإدارة بصفة دورية ومستمرة إلى بيانات ومعلومات إدارية ومحاسبية دقيقة وذلك لمساعدتها في عمليات التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات المناسبة، ويتطلب ذلك وجود وظيفة التدقيق الداخلي كي تتأكد الإدارة من خلالها من دقة وصحة المعلومات والتقارير التي تحتاجها (التميمي، 2013).

سابعاً:التطورات التكنولوجية

أثار الاستخدام المتزايد لتكنولجيا المعلومات مخاوف جديدة تتعلق بأمن الأصول وحمايتها وبأمن البيانات، الأمر الذي اقتضى على الشركات أن تصمم نظم الرقابة وتنفذها كي تتمكن من إدارة المخاطر بالشكل الصحيح، هذا التطور التكنولوجي جعل التدقيق الداخلي من الوظائف الأكثر أهمية في الشركة لأنه هو من يقوم بتقييم نظم الرقابة والتأكد من كفاءتها وفعاليتها، وكذلك مَكّنت هذه التقنيات الجديدة المدقق الداخلي من القيام بأعماله بشكل أسرع وأكثر جدوى اقتصادية (بعوج، 2015).

ويرى الباحث ان المتغيرات السابقة وعلى اختلاف توجهاتها الفكرية سوف تدفع ادارة البنوك الاسلامية الأهتمام بأنظمة الجودة الشاملة بأعتبارها المصدر الرئيسي لتحقيق افضل وضع تنافسي لها في ظل المنافسة الشديدة من قبل البنوك الاخرى مما سوف يوفر وبلا شك على اهمية مهمة التدقيق الداخلي لأدارة الجودة الشاملة باعتباره افضل طريقة لمساعدتها على البحث المستمر لتلك الانشطة بسبب اعنبار هذه المهمة مصدر حيوي مما يدعم المستويات الأدارية المختلفة في

البنك بالمعلومات الدقيقة عن انحرافات انشطة الجودة الفعالة في حل كل المشاكل وايجاد الحلول الريادية لها.

2-2-4أهمية التدقيق الداخلي

يعد التدقيق الداخلي من أهم الوسائل والطرق التي تستخدمها الإدارة لغرض التحقق من صحة البيانات والسجلات المحاسبية، وهي إحدى حلقات الرقابة الداخلية فهي التي تمد الإدارات بالمعلومات المستمرة (القاضي، 2008، ص103). وظهرت اهمية التدقيق الداخلي نتيجة لظهور مشكلة الوكالة في الشركات، والتي بحثت في انفصال الملكية عن الإدارة نتيجة لزيادة حجم الشركات، وعدم قدرة الملاك على الإحاطة بكافة العمليات المحاسبية التي تتم فيها، مما يستدعي تفويض الإدارات لاتخاذ القرارات نيابية عنهم، إضافة إلى ظهور الشركات ذات الجنسيات المتعددة والتي تتطلب تفويض بعض سلطات الإدارة العليا المركزية إلى مديري الفروع للقيام بمهامهم في ضوء السياسات العامة والتعليمات التنظيمية، وفي ظل تضارب المصالح بين الملاك الراغبين في الحصول على عوائد مرتفعة على الاستثمار، وبين الإدارات التي تسعى لتعظيم نتائج الشركات للحصول على المكافآت، أصبح من الضروري دفع الإدارة باتجاه حماية حقوق جميع أصحاب المصالح، وهذا يحتاج إلى أدوات لمساعدتها في ذلك، وأهمها لجان التدقيق التي تضع الإجراءات من خلال دائرة التدقيق الداخلي الذي يتحقق من سلامة العمل ويزودها بتقارير دورية دقيقة لمختلف النشاطات لاتخاذ القرار المناسب، لتصويب الانحرافات ووضع الخطط المستقبلية لهذه الشركات (البطوش،2015، ص16).

وتأتي أهمية التدقيق الداخلي من خلال الدورالهام والبارز الذي يقوم به في عملية الحاكمية، إذ أنه يعزز هذه العملية، وذلك بزيادة قدرة الأفراد على مساءلة الشركة، حيث يقوم المدققون الداخليون من خلال الأنشطة التي ينفذوها بزيادة المصداقية والعدالة وتحسين سلوك الموظفين العاملين لديهم في الشركات المملوكة للدولة، وتقليل مخاطر الفساد الإداري والمالي (Archambeault, 2002, p:8). كما تأتي أهمية هذه الوظيفة الى مدى حاجة مستخدمي البيانات المالية والمحاسبية للبيانات المالية الصحيحة والدقيقة، وهذا يضع على عاتق التدقيق الداخلي صعوبات أكثر، ويزيد من أهميته ليتمكن هؤلاء المستخدمين من الحصول على البيانات بمصداقية وموثوقية من خلال مراقبة جودة ونوعية البيانات والتقارير المالية وأنظمة عمل الشركات، لتمكنهم من اتخاذ القرارات اللازمة، وتقييم مستوى الخطر والتوصيات والاستشارات لمواجهته أو منع حدوثه، لحماية أصول الشركات والتحقق من الاستخدام الأمثل والفعال للموارد المتاحة (البطوش،2015، ص17).وهنا يكمن دور المدقق الداخلي، إذ إلى جانب دوره في تحديد مخاطر نظام الرقابة الداخلية ، فإنه يقوم بدور استشاري لتطوير وتعدي لمؤشرات تشغيل الأداء الرئيسة، ذلك الأمر الذي فرض عليه أن ضرورة تمتعه بعدد من المهارات الفنية لتساعده في فهم الخطط لتؤهله للعمل على تقديم التوصيات اللازمة (مخلوف، 2007، ص69).

5-2-2أهداف التدقيق الداخلي ونطاقه

يشير (دهمش، 2000، ص214) و(نور،2007، ص234) إلى وجود العديد من الأهداف التي يحققها التدقيق الداخلي وهي:

1. مساعدة جميع المستويات الإدارية من إخلاء مسؤولياتهم من خلال التقارير المتعلقة بفحص وتحليل نتائج أعمالهم بشكل واقعي بعيداً عن التحيز، وفي حالة وجود نقاط الضعف أو ثغرات معينة يتم تقديم توصيات لمعالجة وتصحيح هذه الأوضاع.
2. إضافة قيمة للشركة وتحسين عملياتها ومساعدتها على تحقيق أهدافها عن طريق تقييم وتحسين عمليات إدارة الخطر والرقابة والتوجيه، وهذا يشير إلى ضرورة اشتمال التدقيق الداخلي على آلية ضبط وتقييم وتحسين كفاءة وفعالية نظام الرقابة الداخلية.
3. التأكد من صحة وسلامة سير الأمور المالية في الشركة واختبار دقة العمليات والبيانات المالية المثبتة في الدفاتر والسجلات لبيان مدى مطابقتها للقوانين والأنظمة والتعليمات، وأن القرارات الإدارية ذات الآثار المالية تنفذ بدقة ووفقا للقوانين والأنظمة المعمول بها.
4. تدقيق القرارات الإدارية ومتابعة الإجراءات الهادفة إلى حماية موجودات الشركة من سوء الاستعمال أو التلف والضياع.
5. التأكد من أن كافة القوانين والأنظمة والتعليمات والقرارات السارية مراعية التطبيق من قبل جميع العاملين في الشركة.
6. تحديد الكفاءة والفاعلية للرقابة الداخلية في الشركة وتحديد مدى قابلية الاعتماد على المعلومات.
7. التوصل إلى الأهداف والغايات وتحديد مواطن الخطر واكتشاف الغش والاحتيال.
8. مراجعة العمليات أو البرامج ليتم التأكد فيما إذا كانت النتائج تنسجم مع الأهداف المرجوة والتأكد فيما إذا كانت العمليات أو البرامج قد تم تنفيذها كما خطط لها.

2-2-6فوائد التدقيق الداخلي والخدمات التي يقدمها

إن لوجود إدارة مستقلة تعنى بمهمات وظيفة التدقيق الداخلي عددا من الفوائد يمكن إيجازها فيما يلي(الصحن وسرايا،2004، ص187):

1. توفير بيانات ومعلومات دورية يمكن الاعتماد عليها، إذ إن الحاجة إلى مثل هذه البيانات أو المعلومات التي يمكن الوثوق بها تتزايد عندما تستخدم كأساس لاتخاذ القرارات وخاصة المتعلقة منها بتوظيف الموارد المحدودة والمتاحة لمتخذي القرارات المتعلقة بهذه الموارد.
2. إن التدقيق الداخلي يعطي مؤشرا لمدى تحقيق أهداف الشركة وغاياتها ومدى الانحراف عن المعايير الموضوعة، ممايساعد الإدارة على تصحيح مسار المنظمة ومساعدتها في تبني السياسات والتخطيط واتخاذ القرارات.
3. إن وجود التدقيق الداخلي في الشركة يعطي ميزة الاستمرارية لعملية التدقيق، مما يكون له أثر نفسي على سلوك العاملين من حيث درجة الاهتمام بأداء الأعمال المطلوبة منهم، وكذلك إمكانية اكتشاف التلاعب والأخطاء إن وجدت أولا بأول، وبالتالي عدم وجود فجوة زمنية كبيرة يبين تاريخ حدوث الخطأ وتاريخ اكتشافه، مما يساعد على اقتراح سبل العلاج وتقارب حدوثها في المستقبل.
4. تخفيض تكاليف التدقيق الخارجي، فمن خلال توفير المدقق الداخلي لتأكيدات بأن القوائم المالية تخلو من الأخطاء سواء كانت مهمة أو غير مهمة نسبا، أو حتى تخفيض الأخطاء فيما يتعلق بتقييم نظام الرقابة الداخلية، مما يترتب عليه تخفيض قيمة أتعاب المدقق الخارجي.
5. قدرة التدقيق الداخلي على إحداث التطوير، فمن خلال التعامل مع النشاطات المختلفة في الشركة، الذي يعني ضرورة تقييم المدقق الداخلي لطبيعة كل نشاط والظروف المحيطة به

وارتباطه بالأنشطة الأخرى داخل التنظيم، إذ يمكن للمدقق القيام بدراسة شاملة للآثار المترتبة لما يقدم من توصيات حول نشاط معين على الأنشطة الأخرى.

2-2-7جودة التدقيق الداخلي

عرفت الجودة على أنها مدى المطابقة مع المتطلبات إذ تسعى المنظمات إلى مراقبة الأداء والأنشطة والأعمال اليومية للوصول إلى أعلى درجة من درجات الجودة، وذلك من خلال تقليل الأخطاء وكشف الانحرافات بالشكل الذي يؤدي إلى تلبية احتياجات الإدارة. وتستند جودة التدقيق الداخلي إلى الأداء الجيد لنظام الرقابة الداخلية، ومدى ملاءمة النظام المحاسبي المطبق، للوصول إلى الفاعلية والكفاءة المناسبة في العمليات والقيود وبشكل مستمر ضمن الشركة لغرض خدمة أهدافها وحماية الأصول (القاضي، 2008، ص103) . وكذلك يتطلب التدقيق الداخلي وجود نظام محاسبي سليم ، يقوم على مفاهيم ومبادئ واضحة وثابتة وشاملة لجميع مراحل الدورة المستندية لعمليات الوحدات الاقتصادية ، وبشكل محدد ومنظم ومحفز لتنمية الوعي الرقابي للعاملين (المطارنة،2006).

إن أهم العناصر التي تدعم نجاح وظيفة التدقيق الداخلي هو مكان دائرة أو قسم التدقيق الداخلي في التنظيم ومقدار الدعم الذي تلقاه من مجلس الإدارة (مجلس الأمناء) من خلال اقتناع هذه الإدارة بأهمية الخدمات التي تؤديها وعن طريق تدخلها في تحديد نطاق عملها ورسم سياساتها المبدئية ويشير (العمرات، 2000، ص 92) إلى أن الادارة العليا تستطيع أن ترفع من كفاءة التدقيق الداخلي والزيادة من فعاليتها عن طريق عدة مجالات منها:

1. وضع السياسات الخاصة بالتدقيق الداخلي: فمجلس الإدارة أومجلس الأمناء في الغالب هو الذي يحدد الاتجاه العام لدائرة أو قسم التدقيق، وكذلك يرسم لها حدود مسؤولياتها

ويصادق على خططها وبرامجها، وهذا يعني أنه كلما كان مجلس الإدارة مرنا مع هذه الوظيفة ويدرك احتياجاتها ويترك لها حرية العمل، زاد ذلك من كفاءة وفعالية الخدمات التي تؤديها.

2. متابعة الإجراءات التصحيحية التي تتضمنها توصيات التدقيق الداخلي: إذ إن المتابعة من العناصر المهمة في أي عملية تدقيق، فكون إدارة التدقيق الداخلي ليست إدارة تنفيذية، وإنما توصي للإدارة بضرورة اتخاذ إجراءات تصحيحية للانحرافات، لذلك فإن الجهات التنفيذية تقوم بإجراء التصحيح اللازم دون تأخير، إذا تسلمت أوامر من الإدارة العليا بذلك، وخاصة إذا كانت الإدارة العليا تتابع نتائج ذلك التصحيح بنفسها.

3. منح التأييد لبرامج التدقيق الداخلي ودعمها بشكل معلن: فعندما يتضح للعاملين في الشركة بأن الإدارة العليا تؤيد برامج التدقيق الداخلي وتصادق عليها، فإن المعوقات التي قد يضعها هؤلاء العاملون أمام عمليات التدقيق تقل إلى أدنى حد، مما يعني رفع مستوى خدمات هذه الوظيفة.

2-2-8تقارير التدقيق الداخلي

يلعب التقرير الجيد الذي يتم إعداده على أسس علمية ومعايير ومبادئ متعارف عليها دورا مهما في إيصال المعلومات إلى الجهات المستفيدة، حيث يساهم في عملية الاتصال بين الأطراف ذات العلاقة، ويجب أن يراعى عند كتابة التقارير أن يكون بلغة سهلة وصحيحة ومباشرة، وبمنهج علمي وواقعي ودقيق، وذلك لإبلاغ الإدارة العليا عن الملاحظات بشكل مختصر وموجز، وعن النتائج الحقيقية والتصور السليم والتوصيات الناتجة عن أعمال التدقيق، وكذلك يعكس الجهد المبذول من إدارة التدقيق الداخلي، ويبين دورها في التأثير في عملية اتخاذ القرارات (الوردات،2006).

ويرى الباحث انه اصبح من الضروري يقوم المدقق الداخلي بفحص وتقديم المقترحات الفكرية التي تؤثر على استمرارية وفي البنوك الاسلامية ومساعدتها على تحقيق التنافسية محليا وعالميا وبذلك سوف يقوم بتوجيه مجهوده لتقديم الافكار والمقترحات الريادية للبحث المستمر لإدارة الجودة عن طريق التأكيد على سلامة نظامها الرقابي الداخلي كأساس مهم لتدعيم مجهود ادارة البنوك الاسلامية في التكيف مع المتغيرات التقنية المعاصرة المحيطة بها مما سوف يؤثر وبلا شك في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبلها للمستفيدين من المستوى المحلي والعالمي.

ويرى الباحث بان ادارة الجودة الشاملة يؤثر على نوعية تقارير المدقق الداخلي وبالتالي ترفع كفاءة التدقيق.

2-3 المبحث الثالث: البنوك الاسلامية

2-3-1 تمهيد

نشأت البنوك الإسلامية في الربع الأخير من القرن العشرين كمؤسسة مالية تلتزم في أداء وظائفها بأحكام ومقاصد الشريعة الإسلامية ومتطلبات المجتمع الإسلامي (قنطقجي، 2007، ص39) تلبية لرغبات العديد من العملاء المسلمين الرافضين لفكرة التعامل مع البنوك التقليدية، ويعد هذا الإلتزام من أبرز السمات التي تميز المصارف الإسلامية عن غيرها من المصارف التقليدية، فهي تقوم على نبذ التعامل بالفائدة بين البنك وعملائه أخذاً وعطاءً، وأن تدخل كافة عملياته دائرة الحلال. فالبنك الإسلامي يستمد أيدولوجيته من العقيدة الإسلامية التي تشكل حدود وإطار عمل البنك الإسلامي، أي أنه يعمل وفقاً لمبادئ ولمتطلبات الشريعة التي تضع الضوابط وترسم الحدود لعمل البنك الإسلامي، لكي يكون تحريك الأموال لخدمة المجتمع ويعود بالنفع على الإنسانية.

2-3-2 أهداف البنوك الإسلامية

تهدف البنوك غير الإسلامية إلى تعظيم الربح وبالتالي العائد على أموال الملكية في الأجل القصير أو الطويل – أي أن الهدف بشكل أساسي هي – مادي – أما بالنسبة للبنوك الإسلامية، فإن الربح وارداً ولكنه ليس هو الهدف ذاته. كما تتسم بمساهمتها في تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية للمجتمع من خلال تحريم الإكتناز ومحاربته وإمدادها بالتمويل اللازم للأنشطة الأكثر فائدة وأهمية للفرد والمجتمع والاقتصاد ككل وبالتالي تعزيز التنمية في الأنشطة والقطاعات الاقتصادية وتطويرها، كما كان لنأيها عن التعامل بالفائدة سبباً في إغفال دروها بالتأثير في معدلات التضخم (خلف، 2006، ص93).حيث تعتمد البنوك غير الإسلامية بصفة أساسية على

القروض في توظيف الأموال وتحقيق الأرباح، أما البنوك الإسلامية فهي تعتمد على الإستثمار، أي أن البنوك التجارية تعتمد على الفرق بين الفائدة الدائنة، والفائدة المدينة (لأصحاب الودائع)، كمصدر من مصادر تحقيق الربح وأن الهدف الرئيسي للبنك الإسلامي هو توفير السيولة والربحية ولا يتحقق هذا إلا من خلال المشاركة في المشروعات أو الإستثمار المباشر، وزيادة قدرة المجتمع على تشجيع الإستثمار (المشهراوي، 2003، ص78) .

للبنوك الإسلامية العديد من الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، وتقسم هذه الأهداف إلى(سيفراي، 2007، ص57):

1. **أهداف مالية:** تتمثل في جذب الودائع وتنميتها واستثمار الأموال وتحقيق العوائد والأرباح.
2. **أهداف متعلقة بالعملاء:** تتمثل في تقديم الخدمات المصرفية في إطار أحكام الشريعة الإسلامية، وتمويل المستثمرين وتوفير الأمان للمودعين.
3. **أهداف داخلية:** تتمثل في الارتقاء بمستوى أداء مواردها البشرية وتنميتها، وضمان قدرتها على البقاء والاستمرار بتحقيق معدلات نمو مرتفعة، والتوسع الجغرافي.
4. **أهداف إبداعية وابتكارية:** تتمثل في إيجاد صيغ تمويل استثمارية إسلامية، وتطوير الخدمات المصرفية.

ولتحقيق هذه الأهداف اخذت البنوك الإسلامية على عاتقها تقديم العديد من الخدمات التي قد تتشابه إلى حد ما مع البنوك التقليدية مع الأخذ بعين الإعتبار تجنب التعامل بالمحرمات والسلوكيات الربوية، ومن هذه الخدمات القيام بالعمليات الاستثمارية دون فائدة ربوية أو لقاء عمولة معينة، وتقديم خدمات مصرفية لا ربوية كفتح الحسابات الجارية للعملاء وتقديم القروض الحسنة والقيام بأنشطة الصرف مثل بيع أو شراء النقد والأصول النقدية والمعادن الثمينة وفق أحكام الشريعة الإسلامية، وتقديم القروض، وتحقيق مسؤوليته الاجتماعية بتقديم الخدمات

الاجتماعية من خلال صندوق الزكاة والقروض الحسنة وحسابات التبرعات وغيرها (الرشيدي، 2005، ص117).

2-3-3 إدارة البنك الإسلامي ودور هيئة الرقابة الشرعية

يستمد الإطار الفكري لهذه البنوك من العقيدة الإسلامية في إدارة واستثمار أمواله وفقاً للشريعة الإسلامية، وبجانب مجلس إدارة البنك، توجد هيئة الرقابة الشرعية التي مهمتها إبداء الرأي في مدى مطابقة وجواز عمليات البنك، وتقدم في نهاية السنة المالية تقريراً تبين فيه مدى إلتزام البنك في تعاملاته بالشريعة الإسلامية.

وتتكون هيئة الرقابة الشرعية من عدد من علماء الشرع والفقه والقانون المقارن، أما الموارد المالية للبنك الإسلامي فهي تضم(النجار، 1998، ص50):

1- الحسابات الجارية

2- الأموال المودعة بغرض الاستثمار

3- الودائع

4- الحسابات الجارية

5- الزكاة وتنفق أموالها في الطرق الشرعية.

2-3-4 إجراءات التدقيق الداخلي في البنوك الإسلامية

حدد البنك المركزي الأردني مجموعة من الإجراءات لضمان سير عملية التدقيق الداخلي في البنوك الإسلامية والإلتزام بها، وتتمثل هذه الإجراءات فيما يأتي:(النونو،2009).

دقيق الداخلي، ويحق لإدارة التدقيق الحصول على أي معلومة والاتصال بأي موظف داخل البنك، كما تعطى كافة الصلاحيات التي تمكنها من أداء المهام الموكلة إليها وعلى النحو المطلوب.

وعلى البنك توثيق مهام، وصلاحيات، ومسؤوليات إدارة التدقيق ضمن ميثاق التدقيق (Charter Audit Internal)المعتمد من المجلس وتعميمه داخل البنك.

1. تقوم إدارة التدقيق الداخلي برفع تقاريرها إلى رئيس لجنة التدقيق.
2. يجب أن لا يكلف موظفو التدقيق الداخلي بأي مسؤوليات تنفيذية، وتكون إدارة التدقيق الداخلي مسؤولة عن اقتراح هيكل ونطاق التدقيق الداخلي كما تكون مسؤولة عن إعلام لجنة التدقيق عن أي احتمالية لوجود تعارض في المصالح.
3. تمارس إدارة التدقيق الداخلي مهاً مها وتعد تقريرها كاملا دون أي تدخل خارجي، ويحق لها مناقشة تقاريرها مع الدوائر التي تم تدقيقها.
4. تتضمن المسؤولية الأساسية لإدارة التدقيق الداخلي- والتي يجب أن تقوم على أساس المخاطر- مراجعة وبحد أدنى ما يلي:

- عمليات الإبلاغ المالي في البنك للتأكد من أن المعلومات الرئيسية حول الأمور المالية والإدارية والعمليات تتوفر فيها الدقة والاعتمادية والتوقيت المناسب.
- الامتثال لسياسات البنك الداخلية والمعايير والإجراءات الدولية والقوانين والتعليمات ذات العلاقة (النونو،2009).

ويرى الباحث هنا ان عملية المخاطر الكلية المحيطة بالبنوك الاسلامية اصبحت من المهام الحيوية التي تؤثر على جودة التدقيق الداخلي لما لها من تأثير على نجاح او فشل البنوك في اكتشاف الفرص الملائمة في ضوء التغيرات البيئية الداخلية والخارجية فالمدقق الداخلي هنا يمكن ان يلعب دورا واضحا في مراجعة المخاطر الكلية مما يحقق الميزة التنافسية لتلك البنوك والتي تطبق مفهوم الجودة الشاملة مما يزيد عليه الافكار الريادية لبحث نظام المعلومات التي في

البنوك في الحصول على معلومات مبتكرة في اي مشاكل متوقعة عن استخدام البنوك محليا وعالميا.

2-4 المبحث الرابع: الدراسات السابقه ذات الصلة

2-4-1 الدراسات باللغة العربية

دراسة (الجيلاوي ومحمد، 2016)، بعنوان: "تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في إدارة المخاطر في المشاريع الإنشائية في العراق"

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق إدارات المشاريع الإنشائية في العراق لإدارة الجودة الشاملة في إدارة المخاطر، ومعرفة مدى تأثير إدارة الجودة الشاملة على احتمالية ومستوى شدة حدوث المخاطر. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم إستبانة وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة المكونة من الخبراء العاملين في شركات قطاع صناعة التشييد في العراق، كما تم إجراء المقابلات الشخصية مع ذوي الخبرة من الفرق الهندسية ومدراء المشاريع والأكاديميين. ولتحليل بيانات الدراسة تم احتساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والأهمية النسبية، كما تم استخدام معامل التوافق لاختبار الفرضيات كمتطلب لادارة الجودة الشاملة.

وتوصلت الدراسة إلى أن دعم الإدارة العليا كمتطلب لادارة الجودة الشاملة يؤثر تأثيراً عالياً على إدارة المخاطر، بالإضافة إلى التحسين المستمر والتدريب والتعليم في حين أن مشاركة كافة العاملين في المنظمة والتحفيز المستمر والتركيز على الزبون كمتطلبات لتطبيق إدارة الجودة

الشاملة تأثير متوسط على إدارة المخاطر. وأوصت الدراسة بالسعي الجاد نحو تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة باعتبارها وسائل ناجحة لتحقيق العديد من المنظمات لأعلى درجات الجودة وبأقل التكاليف فيما يتعلق بالسيطرة على المخاطر، واستثمار مزايا التطبيق السليم لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة كأداة لتقليل المخاطر في المشاريع الإنشائية.

استفادت الدراسة الحالية من دراسة (الجيلاوي ومحمد، 2016) في معرفة مدى تأثير إدارة الجودة الشاملة على احتمالية ومستوى شدة حدوث المخاطر في الأنشطة والمشاريع، مما يثري الجانب النظري المتعلق بإدارة الجودة الشاملة.

دراسة (الشوبكي، 2014)، بعنوان: "أهمية التدقيق الداخلي في الشركات الأردنية المساهمة العامة في الحد من مخاطر الأحكام الشخصية لمعدي القوائم المالية: دراسة ميدانية على البنوك التجارية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الجوانب الإيجابية المساعدة على تحسين جودة التدقيق الداخلي بما يحد من خطر الأحكام الشخصية لمعدي القوائم المالية ، والتعرف على مدى كفاءة المدقق الداخلي وفاعليته في تطبيق معايير التدقيق الداخلي المتعارف عليها ، والتعرف على كفاءة عمل الموظفين في الأقسام جميعها وخصوصاً ما يخص التدقيق الداخلي ومعدي القوائم والبيانات المالية للبنوك التجارية الأردنية ، كذلك التعرف على نظام الرقابة الداخلية في ظل تطور المعالجة الإلكترونية المستخدمة وإجراءات الرقابة على العمليات التي تقوم بها البنوك التجارية ومدى تحقيق المصداقية والبعد عن الأحكام الشخصية المغلوط بها . ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم إستبانة وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة المكونة من

المدققين الداخليين في البنوك التجارية الأردنية والبالغ عددهم 150 مدققاً، وبلغ عدد الإستبانات المستردة والقابلة للتحليل الإحصائي (131) إستبانة، أي ما نسبته (87.3%) من إجمالي الإستبانات الموزعة. كما استخدم الباحث أسلوب المقابلات الشخصية.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها: أن هناك التزاماً جيداً ومقبولاً بمعايير التدقيق الداخلي، وخصوصاً المعايير التي تتعلق الصفات كالاستقلالية والموضوعية والكفاءة وبذل العناية المهنية الواجبة ،كذلك هناك ارتباط طردي بين جودة التدقيق الداخلي وحجم رأس مال البنوك التجارية ، كذلك هناك نقص في عدد المدققين الداخليين . وأهم التوصيات كانت أن على البنوك التجارية الأردنية تعيين عدد كافٍ من المدققين الداخليين المؤهلين ، وإعادة تأهيل المدققين باستمرار ، ويجب على البنك المركزي الأردني والجهات المنظمة لعمل البنوك التجارية الأردنية أن تصدر مزيداً من التعليمات تجبر البنوك على الالتزام بمعايير التدقيق الداخلي المتعارف عليها ، بما يضمن الحد من مخاطر الأحكام الشخصية لمعدي القوائم المالية في البنوك التجارية الأردنية.

استفادت الدراسة الحالية من دراسة (الشوبكي، 2014) في استدراك أهمية التدقيق الداخلي في الشركات الأردنية المساهمة العامة في الحد من مخاطر الأحكام الشخصية لمعدي القوائم المالية، مما يثري الجانب النظري المتعلق بالتدقيق الداخلي.

دراسة (الشرايري، 2014)، بعنوان: "اثر بيئة الضبط والرقابة الداخلية على جودة التدقيق الداخلي لدى البنوك الاسلامية العاملة في الاردن"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر بيئة الضبط والرقابة الداخلية وفقاً لدليلالحاكميةالمؤسسية الصادر عن البنك المركزي الأردني على جودة التدقيق الداخلي لدى البنوك الإسلامية العاملة في الأردن وعددها (4) بنوك، وقد كان المتغير المستقل بيئة الضبط والرقابة الداخلية وكان عدد المتغيرات المستقلة (5). وقد وزعت استبانة صممت لهذا الغرض على المدققين الداخليين والمدققين الخارجيين لتلك البنوك (أعضاء مجلس الإدارة غير التنفيذيين بصفتهم أعضاء لجنة التدقيق في كل بنك) والبالغ عددهم (75) فرداً، وقد بلغ عدد الاستبانات الخاضعة للتحليل (57) استبانة، وتم تحليل بيانات الاستبانة باستخدام الأساليب الإحصائية من خلال الإحصاء الوصفي، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، وتم اختبار فرضيات الدراسة بواسطة اختبار الانحدار المتعدد.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر لبيئة الضبط والرقابة الداخلية على جودة التدقيق الداخلي وبشكل عام في البنوك الإسلامية العاملة الأردن. وتوصي الدراسة توفير الدعم من قبل الإدارة العليا للتدقيق الخارجي مما يزيد من جودة التدقيق الداخلي.

استفادت الدراسة الحالية من دراسة (الشرايري، 2014) في إعداد الإطار النظري وأداة الدراسة فيما يتعلق بالتدقيق الداخلي لدى البنوك الإسلامية العاملة في الأردن.

دراسة (بوشة، 2013)، بعنوان: "إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين الميزة التنافسية للبنوك: دراسة حالة البنوك التجارية الناشطة بولاية تمنراست"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى التزام البنوك بأبعاد إدارة الجودة الشاملة وإختبار العلاقة بين الميزة التنافسية للبنك وعناصر إدارة الجودة الشاملة، ولتحقيق ذلك استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبانة وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة المكونة من رؤساء المصالح

والموظفين الذين لديهم خبرة أكثر من 20 سنة في البنوك التجارية الناشطة بولاية تمنراست والبالغ عددها 4 بنوك (البنك الوطني الجزائري، بنك التنمية المحلية، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط)،حيث بلغ عدد أفراد عينة الدراسة (37) فرداً، وبلغ عدد الإستبانات المستردة والقابلة للتحليل الإحصائي (31) إستبانة أي ما نسبته (83.8%) من إجمالي الإستبانات الموزعة. ولتحليل بيانات الدراسة وإختبار الفرضيات استخدم الباحث برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

وتوصلت الدراسة إلى أن البنوك عينة الدراسة تلتزم بتطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة (التركيز على العميل، التحسين المستمر، والتركيز على الاحتياجات الإدارية للمنافسة)، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة قوية الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين التزام البنوك محل الدراسة بأبعاد الجودة الشاملة وتحسين الميزة التنافسية. وأوصت الدراسة بضرورة توظيف الخبرات في عملية التحسينالمستمر مما يؤدي إلى عدم تكرار الأخطاء وارتفاع مستوى الأداء، وأن التدريب على إدارة الجودة الشاملة أمر ضروري لكل فرق العمل المعنية بذلك لأنه الأسلوب الأنجع لحل مشاكل العمل.

استفادت الدراسة الحالية من دراسة (بوشة، 2013) في إعداد الإستبانة من خلال الإطلاع على أبعاد إدارة الجودة الشاملة، كما استفادت الدراسة الحالية من الدراسة السابقة في التعرف على مدى التزام البنوك بها، مما يثري الجانب النظري المتعلق بإدارة الجودة الشاملة.

دراسة (مرابطي، 2013)، بعنوان: "دور التدقيق الداخلي في إدارة المخاطر المصرفية: دراسة عينة من البنوك لولاية ورقلة خلال 2013"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور المدقق الداخلي في تفعيل إدارة المخاطر في البنوك مع استعراض لمفهوم التدقيق الداخلي في البنوك وبيان أهميته وأهداف ومبادئه ومن ثم التطرق إلى دور المدقق الداخلي في إدارة المخاطر المصرفية . ولتحقيق هذه الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، وتم تصميم استبانه وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة المكونة من (30) مدققا داخليا بالبنوك المتواجدة بورقلة، واستخدم البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل بيانات الدراسة وإختبار الفرضيات.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود وعي لدى المدقق الداخلي بأهمية دوره في إدارة المخاطر المصرفية في البنوك (العاملة في ولاية ورقلة) وانه ليس من مهام المدقق الداخلي تحديد المخاطر وقياساها وإنما دوره يتمثل في تقديم الاستشارات والتوصيات بشان إدارة المخاطر. وقد خلصت الدراسة إلى بعض التوصيات أهمها:ضرورة تنظيم البنوك دورات تدريبية للمدققين الداخليين في مجال تخصصهم ، وضرورة اهتمام الإدارة العليا في البنوك بنشاط التدقيق الداخلي مما يساعد على تطوير هذه الوظيفة وتوفير الإمكانيات والموارد اللازمة لتدعيم مكانتها في البنوك ، كما أوصت الدراسة بالعمل على تدعيم مقومات استقلالية المدقق الداخلي لكي يتمكن من تحقيق أداء مهامه على أكمل وجه.

استفادت الدراسة الحالية من دراسة (مرابطي، 2013) في إعداد الإطار النظري المتعلق بالتدقيق الداخلي.

دراسه(فلاق، 2009)، بعنوان: "التدقيق الداخلي وعلاقته بضبط الجودة في المؤسسات العمومية الإقتصادية الحاصلة على شهادة الجودة الايزو 9001"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور وظيفة التدقيق الداخلي في المؤسسات العمومية الاقتصادية الحاصلة على شهادة الجودة الايزو 9001، وعملت الدراسه على تحليلا لعلاقة بين التدقيق الداخلي وضبط الجودة . وقد تم تطوير استبانة وتوزيعها على عينة الدراسة المتمثلة في المدققين الداخليين ومراقبي الجودة في 10 مؤسسات عمومية اقتصادية حاصلة على شهادة الايزو 9001 والبالغ عددهم (20) مدققاً ومراقباً.

وكانت من أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أن هناك اختلافاً في الأدوار التي يمكن إضافتها إلى التدقيق الداخلي ليكمل وظائف وأعمال ضبط الجودة "تدقيق الجودة الداخلي" في المؤسسات الاقتصادية العمومية الجزائرية بعد الحصول على شهادة الايزو 9001 ، بحيث يمارس التدقيق الداخلي مهام جديدة بالنسبة له مرتبطة بإدارة الجودة.

استفادت الدراسة الحالية من دراسة (فلاق، 2009) في الإطلاع على نتائج تحليلا لعلاقة بين التدقيق الداخلي وضبط الجودة ، ومقارنتها بنتائج الدراسة الحالية.

دراسه(حجازي، 2007)، بعنوان: "أثر تطبيق الجودة الشاملة على تطوير وظائف ومهام المراجعة الداخلية: دراسة حالة الشركات الصناعية الحاصلة على الأيزو في قطاع غزة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثر المراجعة الداخلية كعلم وكمهنة بالتغيرات الجوهرية المستمرة في بيئة النشاط الاقتصادي ، وفي ظلال الاتجاه المتزايد نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالشركات كوسيلة مقترحة للتكيف مع المتغيرات الحديثة . ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم إستبانة وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة المكونة من فرق التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية الحاصلة على الأيزو والبالغ عددهم (70) مدققاً، وبلغ عدد الإستبانات المستردة والقابلة للتحليل الإحصائي (63) إستبانة أي ما نسبته (90%) من

إجمالي الإستبانات الموزعة. ولتحليل البيانات واختبار الفرضيات استخدم الباحث برنامح الحزمة الاحصائية (SPSS).

وكانت اهم نتائج الدراسه وجودتأثير لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على وظائف ومهام المراجعة الداخلية كأداة لتحقيق التحسين المستمر في جودة خدمات المراجعة الداخلية وتحقيق ميزة تنافسية للشركات وذلك من خلال المهام الجديدة الموكلة للمراجع الداخلي ، وكذلك أظهرت الدراسة الدور الجديد للمراجع الداخلي في فحص ومراقبة المخاطر المحيطة بالشركة سواء أكانت داخلية أو خارجية ذات التأثير على أداء الشركة ، بالإضافة إلى دورها لاستشاري في مجال مراقبة ومتابعة تطبيق اتإدارة الجودة الشاملة . وأوصت الدراسة بضرورة تعميق المفاهيم والمبادئ التي قضت بها المعايير الدولية للمراجعة الداخلية لدى كافة المراجعين الداخليين باعتبارها الأساس الذي تؤدي إلى تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة.

استفادت الدراسة الحالية من دراسة (حجازي، 2007) في التعرف على أثرتطبيقالجودةالشاملةعلى تطويروظائفومهامالتدقيق الداخلي، مما يثري الجانب النظري للدراسة الحالية، ومقارنة نتائجها بالنتائج التي توصلت إليها الدراسة السابقة.

دراسه(بركات، 2007)، بعنوان: "واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة في البنوك العاملة في قطاع غزه"

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة في البنوك العاملة في قطاع غزة ، وذلك بالتركيز على كل من العميل ، تلبية احتياجات العاملين ، تحسين العمليات ، والاحتياجات الإدارية للمنافسة، حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ، وتكون مجتمع الدراسة من فئة الإدارة العليا في فروع وإدارات البنوك العاملة

في قطاع غزة ، وتم الاعتماد على إستبانة لجمع البيانات، وزعت على عينة من مجتمع الدراسة بلغت (166) فرداً، استجاب منهم (138) فرداً، أي ما نسبته (83%).

وخلصت الدراسة إلى أن هناك تبني واضح لدى البنوك العاملة في قطاع غزة لتطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة ، في حين طبقت هذه الأبعاد بدرجات ومستويات ايجابية متفاوته ، فقد كان أعلى مستوى تطبيقه والتركيز على الاحتياجات الإدارية للمنافسة وذلك من خلال التخطيط الاستراتيجي واستمرارية التحسين والقدرة على الاتصال الفعال وقياس جودة الأداء في تقديم الخدمة ، يليه الاهتمام بالتركيز على العميل ، ثم التركيز على تحسين العمليات ، بعد ذلك التركيز على تلبية احتياجات العاملين من خلال مشاركتهم وتدريبهم وتحفيزهم ويمثل هذا البعد الأقل منحيث مستوى التطبيق. وأوصت الدراسة بضرورة العمل على تحسين العمليات، زيادة الاهتمام بالاحتياجات الإدارية للمنافسة، التأكيد على أهمية وأثر الثقافة التنظيمية والتي تؤدي إلى زيادة فعالية تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة.

استفادت الدراسة الحالية من دراسة (بركات، 2007) في إعداد الإطار النظري وأداة الدراسة في جانب إدارة الجودة الشاملة وأبعادها.

2-4-2 الدراسات باللغة الإنجليزية

دراسة (Olcay & Sadikoglu, 2015)، بعنوان:

"The Effects of Total Quality Management Practices on Performance and Reasons of and Brriers to TQM Practices in Turkey"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء والتعرف على المعيقات التي تواجه تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة. ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم إستبانة وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة المكونة من (242) فرداً ممن يعملون في المنظمات الصناعية في المدينة الصناعية Kocaeli – Gbze. ولغرض اختبار فرضيات الدراسة تم استخدام الإنحدار المتعدد.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة على أداء الشركة، كما توصلت الدراسة إلى وجود اختلاف في نتائج تطبيق معايير الجودة الشاملة نتيجة عدم توفر المبالغ المالية الكافية، واختلاف وعي المنظمات وثقافتها لاستيعاب معايير إدارة الجودة الشاملة والتي تعتبر جميعها من معيقات تطبق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة.

استفادت الدراسة الحالية من دراسة (Olcay & Sadikoglu, 2015) في التعرف على أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء والمعيقات التي تواجه تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، مما يثري الجانب النظري المتعلق بإدارة الجودة الشاملة في الدراسة الحالية.

دراسة (Farouk & Usman, 2014)، بعنوان:

"Impact of Audit Quality and Financial Performance of Quoted Cement Firms in Nigeria"

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر استقلال مدققي الحسابات عن الأداء المالي والتأكد من تأثير حجم مدقق الحسابات على الأداء المالي للشركات الاسمنت المدرجة في نيجيريا ، ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، حيث تم جمع البيانات من التقارير السنوية المنشورة لعينة مكونة من شركات الاسمنت بلغت (4) شركات خلال الفترة 2007 – 2011،

وترميز هذه البيانات وعرضها في جداول . واستخدم تحليل الانحدار المتعدد في اختبار الفرضيات.

وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى حجم مدقق الحسابات واستقلالية المدقق في صناعة الاسمنت مرتفعة في حين أن هامش صافي الربح للصناعة مازال منخفض وهذا بسبب التحسين الذي مازال قائما لديها .

استفادت الدراسة الحالية من دراسة (Farouk & Usman, 2014) في الإطلاع على المواضيع التي تناولتها والاستفادة منها في إعداد الإطار النظري للدراسة الحالية.

دراسة (Al – Matari, Al – Swidi & Fadzil, 2014)، بعنوان:

"The Effect of the Internal Audit and Firm Performance: A Proposed Research Framework"

هدفت الدراسة إلى تقييم دائرة التدقيق الداخلي باعتبارها العنصر الرئيسي في تطبيق النظم المحاسبية ودراسة أثر التدقيق الداخلي على أداء الشركات في إطار البحوث المقترحة من خلال إعداد التقارير المالية لأصحاب المصلحة لمعرفة العائد من الاستثمارات ، ولأغراض هذه الدراسة تم الاعتماد على الدراسات لسابقة ، حيث تم استخدام المنهج الاستقرائي.

وتوصلت الدراسة إلى أهمية التدقيق الداخلي داخل الشركة تأتي من خلال التقارير المالية التي تعدها دائرة التدقيق المكلفة بذلك والتي تدل على مدى كفاءتها داخل الشركة ، وتضع بين أيدي أصحاب المصلحة صورة عن وضعية وأداء الشركة.

استفادت الدراسة الحالية من دراسة (Al – Matari, Al – Swidi & Fadzil, 2014) في الإطلاع على ما تناولته الدراسات السابقة من مواضيع متعلقة بالتدقيق الداخلي، والاعتماد عليها في إعداد الإطار النظري وأداة الدراسة للدراسة الحالية والمتعلق بهذا الجانب.

دراسة (Zhang & Xia, 2013)، بعنوان:

"Does Quality Still Pay? A Reexamination of the Relationship between Effective Quality Management and Firm Performance"

سعت هذه الدراسة للإجابة على السؤال الآتي: هل ما زالت إدارة الجودة الشاملة تدفع في بيئة تنافسية جديدة؟، وذلك من خلال إعادة فحص تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء التشغيلي للشركات التي حازت على جوائز في الجودة، حيث قام الباحثان بجمع بيانات حول مستوى الأداء التشغيلي لخمسمائة (500) شركة حول العالم قبل وبعد حصولها على جائزة الجودة لأول مرة، ولفترات تراوحت من (6–3) سنوات قبل وبعد الحصول على الجائزة، ومن ثم تمت المقارنة بين مستوى الأداء التشغيلي لنفس الشركات قبل وبعد الدراسة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن معظم الشركات التي حققت نتائج أفضل بعد الجائزة، كانت تتمتع بأداء متفوق قبل الجائزة.وتوصلت الدراسة إلى أن إدارة الجودة الشاملة ما زالت تعدّ إدارة حاسمة في تحقيق المزايا التنافسية على المدى الطويل.وأوصت الدراسة بضرورة استمرار الشركات بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وبالذات مبدأ التحسين المستمر من أجل الاستمرار بالتفوق على المنافسين. استفادت الدراسة الحالية من دراسة (Zhang & Xia, 2013) في التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة في تحقيق المزايا التنافسية مما يثري الجانب النظري المتعلق بإدارة الجودة الشاملة في الدراسة الحالية.

دراسة (De Beelde & Sarens, 2006)، بعنوان:

"Internal Auditors' Perception about their Role in Risk Management – A Comparison between US and Belgian Companies"

هدفت الدراسة إلى توضيح ووصف دور المدققين الداخليين في عملية إدارة المخاطر وإجراء مقارنة بين فهم المدققين الداخليين في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبلجيكا لدورهم في عملية إدارة المخاطر ، ولتحقيق هذا الهدف قام الباحثان بإجراء مقابلات مع عشرة مدراء للتدقيق الداخلي في كل من البلدين .

وبتحليل البيانات التي حصلت عليها الباحثان، تم التوصل إلى أنه في حالة بلجيكا فإن المدققين الداخليين يركّزون جل اهتمامهم على تصحيح أية عيوب في إدارة المخاطر الخاص بشركاتهم ويلعبون دوراً محورياً في نشر الوعي والإدراك وصياغة نظام ملائم لإدارة المخاطر في شركاتهم ، أما في الحالة الأمريكية فقد كانت التقديرات الموضوعية للمدققين الداخليين وآراءهم بخصوص إدارة المخاطر جزءاً جوهرياً من متطلبات النظرة الحديثة عن التدقيق الداخلي ومتطلبات قانون Sarbanes-Oxley act.

استفادت الدراسة الحالية من دراسة (De Beelde & Sarens, 2006) في الإطلاع على ما تناولته من مواضيع متعلقة بالتدقيق الداخلي، والاعتماد عليها في إعداد الإطار النظري للدراسة الحالية والمتعلق بهذا الجانب.

2-4-3 ملخص الدراسات السابقة

الجدول الآتي يبين ملخصاً للدراسات السابقة

الجدول (1): ملخص الدراسات السابقة

الدراسات باللغة العربية			
الرقم	عنوان الدراسة	هدف الدراسة	أهم نتائج الدراسة
1	**تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في إدارة المخاطر في المشاريع الإنشائية في العراق**	معرفة مدى تطبيق إدارات المشاريع الإنشائية في العراق لإدارة الجودة الشاملة وإدارة المخاطر، ومدى تأثير إدارة الجودة الشاملة على احتمالية ومستوى شدة حدوث المخاطر.	أن دعم الإدارة العليا يؤثر تأثيراً عالياً على إدارة المخاطر، بالإضافة إلى التحسين المستمر والتدريب والتعليم في حين أن مشاركة كافة العاملين في المنظمة والتحفيز المستمر والتركيز على الزبون كمتطلبات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة تأثير متوسط على إدارة المخاطر.
2	**أهمية التدقيق الداخلي في الشركات الأردنية المساهمة العامة في الحد من مخاطر الأحكام الشخصية لمعدي القوائم المالية: دراسة ميدانية على البنوك التجارية**	التعرف على الجوانب الإيجابية المساعدة على تحسين جودة التدقيق الداخلي بما يحد من خطر الأحكام الشخصية لمعدي القوائم المالية، والتعرف على مدى كفاءة المدقق الداخلي وفاعليته في تطبيق معايير التدقيق الداخلي المتعارف عليها	أن هناك التزاماً جيداً ومقبولاً بمعايير التدقيق الداخلي، وخصوصاً المعايير التي تتعلق بالصفات كالاستقلالية والموضوعية والكفاءة وبذل العناية المهنية الواجبة، كذلك هناك ارتباط طردي بين جودة التدقيق الداخلي وحجم رأس مال البنوك التجارية، كذلك هناك نقص في عدد المدققين الداخليين
3	**اثر بيئة الضبط والرقابة الداخلية على جودة التدقيق الداخلي لدى البنوك الاسلامية**	التعرف على أثر بيئة الضبط والرقابة الداخلية وفقاً لدليل الحاكمية المؤسسية الصادر	وجود أثر لبيئة الضبط والرقابة الداخلية على جودة التدقيق الداخلي وبشكل عام في البنوك

	العاملة في الاردن	عن البنك المركزي الأردني على جودة التدقيق الداخلي لدى البنوك الإسلامية العاملة في الأردن.	الإسلامية العاملة الأردن
4	**إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين الميزة التنافسية للبنوك: دراسة حالة البنوك التجارية الناشطة بولاية تمنراست**	التعرف على مدى التزام البنوك بأبعاد إدارة الجودة الشاملة وإختبار العلاقة بين الميزة التنافسية للبنك وعناصر إدارة الجودة الشاملة، ولتحقيق ذلك استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي	أن البنوك عينة الدراسة تلتزم بتطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة (التركيز على العميل، التحسين المستمر، والتركيز على الاحتياجات الإدارية للمنافسة).
5	**دور التدقيق الداخلي في إدارة المخاطر المصرفية: دراسة عينة من البنوك لولاية ورقلة خلال 2013**	التعرف على دور المدقق الداخلي في تفعيل إدارة المخاطر في البنوك مع استعراض لمفهوم التدقيق الداخلي في البنوك وبيان أهميته وأهداف ومبادئه ومن تم التطرق إلى دور المدقق الداخلي في إدارة المخاطر المصرفية.	وجود وعي لدى المدقق الداخلي بأهمية دوره في إدارة المخاطر المصرفية في البنوك (العاملة في ولاية ورقلة) وانه ليس من مهام المدقق الداخلي تحديد المخاطر وقياساها وإنما دوره يتمثل في تقديم الاستشارات والتوصيات بشان إدارة المخاطر.
6	**التدقيق الداخلي وعلاقته بضبط الجودة في المؤسسات العمومية الإقتصادية الحاصلة على شهادة الجودة الايزو 9001**	التعرف على دور وظيفة التدقيق الداخلي في المؤسسات العمومية الاقتصادية الحاصلة على شهادة الجودة الايزو 9001، وعملت الدراسه على تحليل العلاقة بين التدقيق الداخلي وضبط الجودة.	هناك اختلافاً في الأدوار التي يمكن إضافتها إلى التدقيق الداخلي ليكمل وظائف وأعمال ضبط الجودة.
7	**أثر تطبيق الجودة الشاملة على تطوير وظائف ومهام المراجعة الداخلية: دراسة حالة الشركات الصناعية الحاصلة على الأيزو في**	التعرف على مدى تأثر المراجعة الداخلية كعلم وكمهنة بالتغيرات الجوهرية المستمرة في بيئة النشاط الاقتصادي، وفي ظلال الاتجاه المتزايد	وجود تأثير لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على وظائف ومهام المراجعة الداخلية كأداة لتحقيق التحسين المستمر في جودة خدمات المراجعة

	قطاع غزة	نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالشركات كوسيلة مقترحة للتكيف مع المتغيرات الحديثة.	الداخلية وتحقيق ميزة تنافسية للشركات وذلك من خلال المهام الجديدة الموكلة للمراجع الداخلي.
8	**واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة في البنوك العاملة في قطاع غزه**	التعرف على واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة في البنوك العاملة في قطاع غزة، وذلك بالتركيز على كل من العميل، تلبية احتياجات العاملين، تحسين العمليات، والاحتياجات الإدارية للمنافسة.	هناك تبني واضح لدى البنوك العاملة في قطاع غزة لتطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة، في حين طبقت هذه الأبعاد بدرجات ومستويات ايجابية متفاوته
الدراسات باللغة الانجليزية			
1	**The Effects of Total Quality Management Practices on Performance and Reasons of and Brriers to TQM Practices in Turkey**	التعرف على أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء والتعرف على المعيقات التي تواجه تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.	وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة على أداء الشركة، ووجود اختلاف في نتائج تطبيق معايير الجودة الشاملة نتيجة عدم توفر المبالغ المالية الكافية، واختلاف وعي المنظمات وثقافتها لاستيعاب معايير إدارة الجودة الشاملة والتي تعتبر جميعها من معيقات تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة.
2	**Impact of Audit Quality and Financial Performance of Quoted Cement Firms in Nigeria**	تحديد أثر استقلال مدققي الحسابات عن الأداء المالي والتأكد من تأثير حجم مدقق الحسابات على الأداء المالي للشركات الاسمنت المدرجة في نيجيريا.	أن مستوى حجم مدقق الحسابات واستقلالية المدقق في صناعة الاسمنت مرتفعة في حين أنهامش صافي الربح للصناعة ما زال منخفض وهذا بسبب التحسين الذي ما زال قائما لديها.

أهمية التدقيق الداخلي داخل الشركة تأتي من خلال التقارير المالية التي تعدها دائرة التدقيق المكلفة بذلك والتي تدل على مدى كفاءتها داخل الشركة، وتضع بين أيدي أصحاب المصلحة صورة عن وضعية وأداء الشركة.	تقييم دائرة التدقيق الداخلي باعتبارها العنصر الرئيسي في تطبيق النظم المحاسبية ودراسة أثر التدقيق الداخلي على أداء الشركات في إطار البحوث المقترحة من خلال إعداد التقارير المالية لأصحاب المصلحة لمعرفة العائد من الاستثمارات.	**The Effect of the Internal Audit and Firm Performance: A Proposed Research Framework**	3
أن معظم الشركات التي حققت نتائج أفضل بعد الجائزة، كانت تتمتع بأداء متفوق قبل الجائزة.	سعت هذه الدراسة للإجابة على السؤال الآتي: هل ما زالت إدارة الجودة الشاملة تدفع في بيئة تنافسية جديدة؟، وذلك من خلال إعادة فحص تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء التشغيلي للشركات التي حازت على جوائز في الجودة.	**Does Quality Still Pay? A Reexamination of the Relationship between Effective Quality Management and Firm Performance**	4
في حالة بلجيكا فإن المدققين الداخليين يركّزون جل اهتمامهم على تصحيحأية عيوب فيإدارة المخاطر الخاص بشركاتهم ويلعبون دوراً محورياً في نشرالوعي والإدراك وصياغة نظام ملائم لإدارة المخاطر في شركاتهم.	توضيح ووصف دور المدققين الداخليين في عملية إدارة المخاطر وإجراء مقارنة بين فهم المدققين الداخليين في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبلجيكا لدورهم في عملية إدارة المخاطر	**Internal Auditors' Perception about their Role in Risk Management – A Comparison between US and Belgian Companies**	5

2-4-4 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تختلف الدراسة الحالية في حدها المكاني والزماني مع الدراسات السابقة والتي تناولت موضوع إدارة الجودة الشاملة وعلاقته بكفاءة مهنة التدقيق الداخلي ، حيث تكون مجتمع الدراسة من البنوك الاسلامية الاردنيه التي تطبق أوتريد تطبيق إدارة الجودهالشامله خلال عام 2017. كما تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في محاولة للربط ما بين التدقيق الداخلي والجودة الشاملة وبيان الدور الهام الذي يلعبه المدقق الداخلي في ظل بيئة الجودة الشاملة . وإظهار مدى تأثير تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في عمليات التدقيق الداخلي كأداة مقترحة لتحقيق التحسين المستمر في جودة خدمات التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الاردنيه.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

ويتضمن ما يأتي:

3-1 منهج الدراسة

3-2 مجتمع الدراسة وعينتها

3-3 طرائق جمع البيانات

3-4 اختبار ثبات أداة الدراسة

3-5 صدق أداة الدراسة

3-6 المعالجات الإحصائية

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

3-1 منهج الدراسة

تبنت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على وصف متغيرات الدراسة بالاعتماد على مقاييس الاحصاء الوصفي، كما اعتمدت على المنهج التحليلي ، الذي يقيس العلاقة بين المتغيرات ويعمل على تفسيرها، وذلك من خلال نتائج اختبار الفرضيات والوصول للنتائج، وتقديم التوصيات.

3-2 مجتمع الدراسة وعينتها

يشتمل مجتمع الدراسة علىجميع العاملين في أقسام التدقيق الداخلي في البنوك الإسلامية الأردنية (البنك الإسلامي الأردني، والبنك العربي الدولي الإسلامي، وبنك دبي الأردن الإسلامي)، والذين يبلغ عددهم (90) موظفاً، ولصغر حجم المجتمع، فقد تم تضمين جميع أفراد المجتمع في عينة الدراسة. ولهذا فقد تم توزيع (90) استبانة على البنوك الاسلامية الأردنية الثلاثة، كما وتم استرداد (84) استبانة، كان منهم (76) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وتم استبعاد (8) استبانات لعدم اكتمالها، ولهذا فإن نسبة الإستبانات المستردة والصالحة للتحليل الاحصائي قد بلغت (84.4%).

3-3 طرائق جمع البيانات

تتألف الدراسة من جانبين، الجانب النظري حيث تم التطرق الى معظم الافكار والمعلومات العلمية ذات العلاقة بالموضوع، اما الجانب التطبيقي اعتمد الباحث على المنهج الوصفي والتحليلي وذلك من خلال طرائق جمع البيانات وهي:

البيانات الثانوية:تتمثل البيانات الثانوية بالكتب والدوريات والرسائل الجامعية والأبحاث العلمية والدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع والمقالات المختلفة المنشورة والتي تم الاطلاع عليها قبل الشروع في هذه الدراسة.

البيانات الأولية: لقد قام الباحث بتطوير الاستبانة من خلال الاطلاع على الدراسات الأجنبية والعربية المتعلقة بموضوع الدراسة (الشرايري 2014، بوشة 2013، بركات 2007، Al – Matari, Al – Swidi & Fadzil 2014)، وقد تم إعداد إستبانة وتحكيمها من قبل أساتذة مختصين. حيث تكونت الاستبانة من ثلاثة اجزاء، حيث اشتمل الجزء الأول على المتغيرات الديموغرافية، والجزء الثاني وهو المتغير التابع "كفاءة مهنة التدقيق الداخلي"، أما الجزء الثالث تضمن المتغير المستقل "تطبيق إدارة الجودة الشاملة"، وذلك بهدف جمع البيانات الاولية من العاملين في أقسام التدقيق الداخلي في البنوك الإسلامية الأردنية.

وللإجابة عن أسئلة الدراسة والتعرف على مدى الموافقة على الفقرات المختلفة للنموذج، فقد اعتمد الباحث على مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات افراد عينة الدراسة، حيث أن هذه الصيغة من مقياس ليكرت الخماسي قد اعتمدت من قبل العديد من الدراسات الأجنبية والعربية التي تخصصت في بيان الأثر.

وقد احتسبت الاستجابات من عينة الدراسة، حيث اعطيت الاوزان التالية (موافق بشدة = 5، موافق = 4، محايد = 3، غير موافق = 2، غير موافق بشدة = 1).

3-4 اختبار ثبات أداة الدراسة

تم احتساب معامل الاتساق الداخلي كروتباخ ألفا Cronbach's Alpha، حيث كانت النتائج كما يلي:

الجدول (2): قيم معامل الاتساق الداخلي لفقرات اداة الدراسة

الرقم	البعد	قيمة ألفا
1	خدمات تتعلق بقسم التدقيق الداخلي	0.726
2	جودة تقارير التدقيق الداخلي	0.764
3	تطوير مهام افراد قسم التدقيق الداخلي	0.747
4	تطوير الوظيفة الاستشارية لقسم التدقيق الداخلي	0.671
5	كفاءة ادارة المخاطر	0.773
6	**كفاءة مهنة التدقيق الداخلي**	0.797
7	التزام الادارة العليا	0.843
8	التحسين المستمر	0.851
9	الوقاية من الاخطاء قبل وقوعها	0.762
10	العمل بروح الفريق	0.778
11	التركيز على رضا العملاء	0.735
12	مشاركة العاملين	0.699
13	**إدارة الجودة الشاملة**	0.811
14	**جميع الفقرات**	0.845

نلاحظ ان قيم معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا لفقرات أداة الدراسة تراوحت (0.699 – 0.851)، بالاضافة الى ان قيمة ألفا لجميع الفقرات كانت (0.845)، وبالتالي تكون جميع القيم أكبر من (0.60) وهذا مؤشر على الاتساق بين فقرات أداة الدراسة، وموثوقية أداة الدراسة وامكانية الاعتماد عليها لاجراء التحليل الاحصائي

3-5 صدق أداة الدراسة

تم التأكد من صحة وسلامة أداة الدراسة من خلال عرضها على عدد من الاساتذة الجامعيين في تخصص المحاسبة في الجامعات الأردنية، والذين يتمتعون بالمؤهلات والخبرة العلمية والمعرفة الكافية، وقد قاموا بإبداء الرأي والمقترحات، وتم اجراء التعديلات المطلوبة للوصول الى الشكل النهائي للاستبانة، والملحق رقم (2) يبين أسماء المحكمين.

3-6 المعالجات الإحصائية

قام الباحث باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences- SPSS) في التحليلات الإحصائية المختلفة التالية:

1. الإحصاء الوصفي Descriptive Statistics: لقد تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديم وصف شامل لدرجة موافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرات المختلفة.
2. معامل الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) Cronbach Alpha لقياس ثبات أداة الدراسة وهي الاستبانة.
3. تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression.

4. الأهمية النسبية تم تحديدها طبقاً للصيغة التالية ووفقاً للمقياس الخماسي لبدائل الاجابة لكل فقرة .

$$\text{طول الفترة} = \frac{\text{الحد الأعلى للبديل} - \text{الحد الأدنى للبديل}}{\text{عدد المستويات}} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

حيث عدد المستويات هي: منخفض، متوسط، ومرتفع، وبذلك يكون:

المستوى المنخفض إذا بلغ الوسط الحسابي من 1 إلى أقل من 2.33

المستوى المتوسط إذا بلغ الوسط الحسابي من 2.33 إلى أقل من 3.66

المستوى المرتفع إذا بلغ الوسط الحسابي من 3.66 لغاية 5.00

الفصل الرابع

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

ويتضمن ما يأتي:

1-4 وصف خصائص عينة الدراسة

2-4 تحليل أسئلة الدراسة

3-4 اختبار فرضيات الدراسة

الفصل الرابع

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

يعرض هذا الفصل وصفا وتحليلا لبيانات الدراسة، حيث يقدم وصفاً لخصائص عينة الدراسة، ووصفاً لمتغيراتها والأهمية النسبية لفقرات الدراسة، ثم تحليلا للإجابات عن أسئلة الدراسة، واختبار الفرضيات والتعليق عليها.

4-1 وصف خصائص عينة الدراسة

يتضمن هذا الجزء وصفا للخصائص التعريفية، والديمغرافية لأفراد عينة الدراسة وهي: (المسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، والشهادات المهنية، سنوات الخبرة). ولأجل وصف خصائص عينة الدراسة، فقد تم إيجاد التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة وذلك على النحو التالي:

أولاً: المسمى الوظيفي

الجدول (3): توزيع أفراد العينة حسب متغير المسمى الوظيفي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
المسمى الوظيفي	مدير دائرة التدقيق الداخلي	2	2.6
	رئيس قسم	17	22.4
	مدقق داخلي	44	57.9
	مساعد مدقق	13	17.1
	المجموع	**76**	**100**

نلاحظ من الجدول (3) أن فئة (مدير دائرة التدقيق الداخلي) هي الفئة الصغرى حيث بلغت نسبتها (2.6%) كما تبين ان فئة (للمدقق الداخلي)هي الفئة الكبرى، وبنسبته(57.9). وهذا يتناسب مع عدد المدققين الداخليين في البنوك مقارنة مع عدد مدراء ودوائر التدقيق و مقارنة مع عدد رؤوساء الاقسام ومقارنة مع عدد مساعدي التدقيق الداخلي وهذا مؤشر جيد بالنسبة لموضوع الدراسة بحيث يعتقد الباحث ان هذه النسبة تزيد موثوقية الدراسة وصحة نتائجها والذي يتوافق مع الهرم الإداري في البنوك الاسلامية.

ثانياً:المؤهل العلمي

الجدول (4): توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	دبلوم	3	3.9
	بكالوريوس	52	68.4
	ماجستير	15	19.7
	دكتوراه	6	7.9
	المجموع	**76**	**100**

نلاحظ من الجدول (4) أن حملة الدبلوم قد شكلوا الفئة الصغرى، والتي بلغت نسبتها (3.9%) بينما كانت نسبة فئة حملة البكالوريوس الأكبر وبنسبة (68.4)، ويعتقد الباحث ان وظيفة التدقيق الداخلي تتطلب الشهادة الجامعية اكثر من غيرها كشهادة وكذلك الشهادات العليا . وهذا ايضاُ قد يزيد من مصداقية نتائج هذه الدراسة لان ما نسبة حوالي (94%) من العينة هم من

حملة البكالوريوس والدراسات العليا ، وهذا إلى ما يمتلكه العاملون في دوائر وأقسام التدقيق الداخلي من معارف تمكنهم من أداء المهام الموكلة إليهم بكفاءة

ثالثاً: الشهادات المهنية

الجدول (5): توزيع أفراد العينة حسب متغير الشهادات المهنية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الشهادات المهنية	ACPA	13	17.1
	JCPA	4	5.3
	CIA	23	30.3
	أخرى	36	47.4
	المجموع	**76**	**100**

نلاحظ من الجدول (5) أن جميع العاملين في أقسام التدقيق الداخلي في البنوك الإسلامية الأردنية حاصلون على شهادات مهنية سواء كانت عالمية، مثل CIA، CMA، CPA. أو محلية وإقليمية، مثل JCPA، ACPA، وشهادة محاسب اسلامي معتمد، وشهادة مدقق شرعي معتمد، وغيرها من الشهادات المهنية، والتي اندرج غالبيتها تحت فئة (أخرى) في الجدول أعلاه. حيث كانت الفئة الاكبر بنسبة (47.4) وبشكل عام ، فهذا مؤشر على سعي العاملين في دوائر التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية على ربط المعرفة النظرية بالمهارات المهنية من خلال الحصول على الشهادات المهنية وهذا يعزز نتائج هذه الدراسة .

رابعاً:سنوات الخبرة

الجدول (6): توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
	أقل من 5 سنوات	9	11.8
	5 – أقل من 10 سنوات	19	25.0
	10 – أقل من 15 سنة	37	48.7
	15 سنة فأكثر	11	14.5
	المجموع	**76**	**100**

نلاحظ من الجدول (6) أن فئة الخبرة (أقل من 5 سنوات) كانت هي الفئة الصغرى، وبنسبة (11.8%)، في حين كانت نسبة فئة الخبرة(10–أقل من 15سنة) هي اكبر فئة، وبنسبة (48.7)، بينما كانت (63%) من هي خبرتهم من 10 سنوات فأكثر وبالتالي تعزز من نتائج الدراسة . وفي هذا ايضا إشارة إلى مستوى الخبرات العالية التي يمتلكها العاملون في دوائر التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الاردنية.

4-2 تحليل أسئلة الدراسة

يعرض هذا الجزء من الدراسة وصفاً لمتغيرات الدراسة وفقرات الاستبانة، وقد تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات؛ بغرض الحكم على درجة الموافقة، وتحديد الأهمية النسبية عند كل فقرة، وكانت النتائج كما يلي:

أولاً: كفاءة مهنة التدقيق، وتتضمن

كفاءة قسم التدقيق الداخلي

الجدول (7): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات كفاءة قسم التدقيق الداخلي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	يأخذ المدقق الداخلي بنظر الاعتبار جميع الجهات المستفيدة من خدماته سواء ان كانت داخلية ام خارجية	3.618	1.095	4	متوسطة
2	يقوم المدقق الداخلي بتحقيق تطلعات ورغبات المستفيدين من تقريره الخاص بالبنك	3.461	1.064	5	متوسطة
3	تقاس جودة اداء التدقيق الداخلي من خلال تحقيق رضى المستفيدين من خدمات التدقيق الداخلي في البنك	4.013	1.064	1	مرتفعة
4	تراقب ادارة قسم التدقيق الداخلي رضى المستفيدين من خدماتها وتحاول تحسينها بما يلاقي تطلعات وتوجهات المستفيدين الحاليين والمتوقعين	3.724	0.947	3	مرتفعة
5	تنعكس جودة خدمة قسم التدقيق الداخلي بشكل ايجابي على التدقيق الخارجي بالنسبة للبنك	3.776	1.162	2	مرتفعة
	المقياس العام	**3.718**	**0.704**		**مرتفعة**

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الأهمية النسبية للمتوسط العام لفقرات كفاءة قسم التدقيق الداخلي مرتفعة، حيث بلغ المتوسط العام (3.718) وبانحراف معياري (0.704). وقد جاءت الفقرة "تقاس جودة اداء التدقيق الداخلي من خلال تحقيق رضى المستفيدين من خدمات التدقيق الداخلي في

البنك" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.013) وبأهمية نسبية مرتفعة وهذا يعني ان العناصر التي تم اعتمادها لقياس كفاءة قسم التدقيق الداخلي تشير وحسب رأي المستجدين أنها متوفرة مما يعني وحسب رأيهم بأنه ستتمتع اقسام التدقيق الداخلي في البنوك بالكفاءة سعي اقسام التدقيق الداخلي بالكفاءة لتقديم افضل الخدمات للجهات المستفيده منه، في حين حلت الفقرة "يقوم المدقق الداخلي بتحقيق تطلعات ورغبات المستفيدين من تقريره الخاص بالبنك" بالمرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي (3.461)، وبأهمية نسبية متوسطة.

جودة تقارير قسم التدقيق الداخلي

الجدول (8): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات جودة تقارير قسم التدقيق الداخلي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	يحتوي تقرير قسم التدقيق الداخلي في البنك على مقاييس لدرجة كفاءة وفعالية الخدمة المقدمة للعملاء في البنك	3.974	0.864	3	مرتفعة
2	يتضمن تقرير قسم التدقيق الداخلي على ملاحظات فعالة لتطوير نظام الرقابة الداخلية في البنوك بما يحقق الجودة الشاملة	3.803	0.910	5	مرتفعة
3	يحتوي تقرير قسم التدقيق الداخلي على مقترحات لإجراء تحسينات مستقبلية في اداء البنك للوصول الى اداء مرضي لجميع الاطراف المستفيدة	4.224	0.704	1	مرتفعة

4	يخدم تقرير قسم التدقيق الداخلي جميع انواع الادارة في البنوك بما يحقق الجودة الشاملة فيها	4.000	0.849	2	مرتفعة
5	يمتلك المدقق الداخلي المهارات الكافية لاعادة وصياغة ملاحظات التقارير في البنوك مما يساهم في الرفع من كفاءة إدارة الجودة الشاملة	3.947	1.394	4	مرتفعة
	المقياس العام	**3.989**	**0.655**		**مرتفعة**

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الأهمية النسبية للمتوسط العام لفقرات جودة تقرير قسم التدقيق الداخلي مرتفعة، حيث بلغ المتوسط العام (3.989) وبانحراف معياري (0.655). وقد جاءت الفقرة "يحتوي تقرير قسم التدقيق الداخلي على مقترحات لإجراء تحسينات مستقبلية في اداء البنك للوصول الى اداء مرضي لجميع الاطراف المستفيدة" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.224) وبأهمية نسبية مرتفعةوهذا يعني امتلاك اقسام التدقيق لتقارير التدقيق بما يتلائم مع تطلعات المستفيدين منها، في حين حلت الفقرة "يتضمن تقرير قسم التدقيق الداخلي على ملاحظات فعالة لتطوير نظام الرقابة الداخلية في البنوك بما يحقق الجودة الشاملة" بالمرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي (3.803)، وبأهمية نسبية مرتفعة.

تطوير افراد قسم التدقيق الداخلي

الجدول (9): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات تطويرمهام افراد قسم التدقيق الداخلي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	تضع إدارة البنك خطط استراتيجية فعالة لتدريب المدققين الداخليين للرفع من كفاءتهم وفعاليتهم بما يتناسب مع إدارة الجودة الشاملة	3.974	0.816	1	مرتفعة
2	تنفذ إدارة البنك خططاً تدريبية من اجل إطلاع المدقق الداخلي بمستجدات مهنة التدقيق	3.605	0.981	5	متوسطة
3	يحفز البنك المدققين الداخليين المشاركة في الندوات والمؤتمرات العلمية والمهنية في مجال الاختصاص	3.763	0.862	2	مرتفعة
4	يحفز البنك المراجع الداخلي للحصول على شهادات مهنية وعلمية من اجل رفع جودة المهنة في البنك	3.645	1.324	4	متوسطة
5	يهدف البنك من تدريب المدقق الداخلي إلى زيادة مستوى قدرته ومهارته في القيام بعمله وفقا لمتطلبات والاسس الاحصائية ومعايير إدارة الجودة الشاملة.	3.697	0.817	3	مرتفعة
	المقياس العام	**3.737**	**0.652**		**مرتفعة**

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الأهمية النسبية للمتوسط العام لفقرات تطويرمهام افراد تقرير قسم التدقيق الداخلي مرتفعة، حيث بلغ المتوسط العام (3.737) وبانحراف معياري (0.652). وقد جاءت الفقرة "تضع إدارة البنك خطط استراتيجية فعالة لتدريب المدققين الداخليين للرفع من كفاءتهم وفعاليتهم بما يتناسب مع إدارة الجودة الشاملة" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.974) وبأهمية نسبية مرتفعة وهذا يعني امتلاك اقسام التدقيق الداخلي لخطط تدريبية فعالة للرفع من

سويه وكفاءة اقسامها بما يتوافق مع تطورات أنظمة الجودة الشاملة، في حين حلت الفقرة "تنفذ إدارة البنك خططاً تدريبية من اجل إطلاع المدقق الداخلي بمستجدات مهنة التدقيق" بالمرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي (3.605)، وبأهمية نسبية متوسطة.

تطوير الوظيفة الاستشارية لقسم التدقيق الداخلي

الجدول (10): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات تطوير الوظيفة الاستشارية لقسم التدقيق الداخلي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	يقوم قسم التدقيق الداخلي في البنك بتقديم الخدمات الاستشارية لجميع المستفيدين من داخل وخارج البنك	3.750	0.881	4	مرتفعة
2	تعمل الخدمة الاستشارية المقدمة من قبل قسم التدقيق في البنك على تقليل تكاليف وتحسين الاداء فيه	3.728	0.918	5	مرتفعة
3	يعمل التدريب على رفع كفاءة الخدمات الاستشارية للتدقيق الداخلي في البنك وتحسينه	3.961	0.791	3	مرتفعة
4	تساهم الخدمة الاستشارية في رسم سياسات التسهيلات الائتمانية بشكل واضح في البنك	4.026	0.923	2	مرتفعة
5	تساعد الخدمات الاستشارية المقدمة في قسم التدقيق الداخلي على زيادة ارباح البنك	3.720	0.974	6	مرتفعة
6	تعد الخدمة الاستشارية احدى الوظائف المهمة المقدمة في قسم التدقيق الداخلي في ظل إدارة الجودة الشاملة	4.224	1.091	1	مرتفعة
	المقياس العام	**3.901**	**0.508**		**مرتفعة**

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الأهمية النسبية للمتوسط العام لفقرات تطوير الوظيفة الاستشارية لقسم التدقيق الداخلي مرتفعة، حيث بلغ المتوسط العام (3.901) وبانحراف معياري (0.508). وقد جاءت الفقرة "تعد الخدمة الاستشارية احدى الوظائف المهمة المقدمة في قسم التدقيق الداخلي في ظل إدارة الجودة الشاملة" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.224) وبأهمية نسبية مرتفعة وهذا يدل على حرص اقسام التدقيق الداخلي على تقديم خدمات جديدة تتناسب مع انظمة الجودة الشاملة الخاصة بالبنك. في حين حلت الفقرة "تساعد الخدمات الاستشارية المقدمة في قسم التدقيق الداخلي على زيادة ارباح البنك" بالمرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي (3.720)، وبأهمية نسبية مرتفعة.

كفاءة إدارة المخاطر

الجدول (11): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات كفاءة إدارة المخاطر

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	يقوم قسم التدقيق الداخلي بمراجعة الاخطار المحيطة بالبنك	4.039	0.824	1	مرتفعة
2	يقوم قسم التدقيق الداخلي بتطوير وسائل واجراءات من شانها مواجهة المخاطر المحدقة بالبنك	3.974	0.938	2	مرتفعة
3	يتم اعطاء وصف شامل لجميع المخاطر والعوامل المؤثرة على البنك سواء ان كانت سياسية ام اقتصادية ام اجتماعية ام قانونية	3.842	1.007	3	مرتفعة
4	يقوم قسم التدقيق الداخلي بإعطاء وصف كامل لإجراءات ادارة المخاطر في البنك وكيفية الرقابة عليها	3.829	0.958	4	مرتفعة

5	يقوم قسم التدقيق الداخلي بإعطاء جدول يوضح فيه جميع انواع المخاطر التي يتعرض لها البنك وما هي السبل الكفيلة بمواجهته	3.684	1.048	5	مرتفعة
	المقياس العام	**3.874**	**0.654**		**مرتفعة**

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الأهمية النسبية للمتوسط العام لفقرات كفاءة إدارة المخاطر مرتفعة، حيث بلغ المتوسط العام (3.874) وبانحراف معياري (0.654). وقد جاءت الفقرة "يقوم قسم التدقيق الداخلي بمراجعة الاخطار المحيطة بالبنك" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.039) وبأهمية نسبية مرتفعة وهذا يدل على اهتمام اقسام التدقيق الداخلي بدراسة كافة المخاطر المحيطة بالبنك وابرز أهم الوسائل لمواجهاتها، في حين حلت الفقرة "يقوم قسم التدقيق الداخلي بإعطاء جدول يوضح فيه جميع انواع المخاطر التي يتعرض لها البنك وما هي السبل الكفيلة بمواجهته" بالمرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي (3.684)، وبأهمية نسبية مرتفعة.

وقد تم مقارنة أبعاد كفاءة مهنة التدقيق الداخلي على النحو التالي:

الجدول (12): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لأبعاد كفاءة مهنة التدقيق الداخلي

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	كفاءة قسم التدقيق الداخلي	3.718	0.704	5	مرتفعة
2	جودة تقارير التدقيق الداخلي	3.989	0.655	1	مرتفعة
3	تطوير مهام افراد قسم التدقيق الداخلي	3.737	0.652	4	مرتفعة
4	تطوير الوظيفة الاستشارية لقسم التدقيق الداخلي	3.901	0.508	2	مرتفعة
5	كفاءة ادارة المخاطر	3.874	0.654	3	مرتفعة
	كفاءة مهنة التدقيق الداخلي	**3.844**	**0.498**		**مرتفعة**

تشير نتائج الجدول (12) إلى أن مستوى مقياس كفاءة مهنة التدقيق الداخلي من حيث الأهمية النسبية مرتفعة، إذ بلغ الوسط الحسابي (3.844) وبانحراف معياري (0.498)، وكذلك أظهر الجدول ان (جودة تقارير التدقيق الداخلي) جاء في المرتبة الأولى بمتوسط (3.989) وبانحراف معياري (0.655)، وبأهمية نسبية مرتفعة، وهذا يدل على احتواء تقرير المدقق الداخلي للمبادرات الريادية والخطط الاستراتيجية المقدمة الخاصة بآلية عمل البنك. بينما جاء (كفاءة قسم التدقيق الداخلي) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط (3.718) وبانحراف معياري (0.704)، وبأهمية نسبية مرتفعة.

ثانياً: إدارة الجودة الشاملة، وتتضمن:

التزام الادارة العليا

الجدول (13): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات التزام الادارة العليا

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	تتوفر القناعة لدى الإدارة العليا في البنك بأهمية مفهوم إدارة الجودة الشاملة	4.026	1.045	3	مرتفعة
2	يتوفر لدى الإدارة العليا في البنك الرغبة في العمل لرفع جودة الخدمات المصرفية	3.934	0.806	6	مرتفعة
3	تحرص الإدارة العليا في البنك على وضع خطة استراتيجية تتعلق بجودة الخدمات المصرفية	4.132	0.854	1	مرتفعة
4	تضع الإدارة العليا في البنك أهداف وخطط واقعية قابلة لتطوير وتنفيذ جودة الخدمات المصرفية	4.013	0.856	4	مرتفعة
5	تأخذ الإدارة العليا في البنك بعين الاعتبار التغيير في حاجات ورغبات العملاء عند رسم الخطط المستقبلية للمصرف	3.947	0.937	5	مرتفعة
6	تقوم الإدارة العليا في البنك بتوفير الموارد اللازمة لتطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة	4.053	0.798	2	مرتفعة
	المقياس العام	**4.018**	**0.662**		**مرتفعة**

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الأهمية النسبية للمتوسط العام لفقرات التزام الادارة العليامرتفعة، حيث بلغ المتوسط العام (4.018) وبانحراف معياري (0.662). وقد جاءت الفقرة "تحرص الإدارة العليا في البنك على وضع خطة استراتيجية تتعلق بجودة الخدمات المصرفية" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.132) وبأهمية نسبية مرتفعة، وهذا يدل على حرص الإدارة العليا في البنوك على تبني خطط استراتيجية لأعمالها بما يتناسب مع جودة الخدمات المصرفية. في حين حلت

الفقرة "تأخذ الإدارة العليا في البنك بعين الاعتبار التغيير في حاجات ورغبات العملاء عند رسم الخطط المستقبلية للمصرف" بالمرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي (3.934)، وبأهمية نسبية مرتفع.

التحسين المستمر

الجدول (14): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات التحسين المستمر

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	يهتم البنك بإجراء التعديلات اللازمة لأقسامه ووحداته التنظيمية	4.079	0.920	2	مرتفعة
2	يحرص البنك على ابتكار طرق جديدة لتحسين جودة خدماته المصرفية	4.105	0.759	1	مرتفعة
3	يتم تقييم مختلف عمليات واجراءات الخدمات بصورة منتظمة لهدف إحداث التطوير	3.987	0.945	3	مرتفعة
4	هناك تحسين مستمر لإجراءات العمل من أجل الوصول إلى متطلبات العملاء	3.776	0.888	5	مرتفعة
5	تحرص إدارة البنك على تقليص الاجراءات الروتينية الزائدة لتقليل الزمن اللازم لإتمام عملية تقديم الخدمات	3.868	0.854	4	مرتفعة
6	تشجع إدارة البنك استخدام الأساليب العلمية في حل المشكلات	3.618	0.711	6	متوسطة
	المقياس العام	**3.906**	**0.576**		**مرتفعة**

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الأهمية النسبية للمتوسط العام لفقرات التحسين المستمر مرتفعة،

حيث بلغ المتوسط العام (3.906) وبانحراف معياري (0.576). وقد جاءت الفقرة "يحرص البنك على ابتكار طرق جديدة لتحسين جودة خدماته المصرفية" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.105) وبأهمية نسبية مرتفعة، وهذ يدل على حرص البنوك الإسلامية على اتباع كل ما هو جديد بما يتناسب مع أعمالها المصرفية. في حين حلت الفقرة "تشجع إدارة البنك استخدام الأساليب العلمية في حل المشكلات" بالمرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي (3.618)، وبأهمية نسبية متوسطة.

الوقاية من الاخطاء قبل وقوعها

الجدول (15): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات الوقاية من الاخطاء قبل وقوعها

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	تقوم إدارة البنك بالبحث بشكل مستمر عن افضل الطرق لتجنب الاخطاء	3.803	0.980	4	مرتفعة
2	يتم العمل بمبدأ عمل الشيء الصحيح من أول مرة وفي كل مرة	3.842	0.939	2	مرتفعة
3	يتوقع العاملون مشكلات العمل قبل حدوثها ويخططون لمواجهتها	3.632	0.907	5	متوسطة
4	تقوم الإدارة بتحديد الأسباب الرئيسية لوجود الأخطاء وتتخلص منها	3.829	0.870	3	مرتفعة
5	يطبق البنك الرقابة على العمليات المختلفة للوصول إلى مستوى عدم وقوع الأخطاء مطلقا	3.908	0.926	1	مرتفعة

6	يقوم العاملون بتوثيق مستوى انجاز العمل بهدف اكتشاف أسباب الانحراف والخطأ	3.592	1.328	6	متوسطة
	المقياس العام	**3.768**	**0.671**		**مرتفعة**

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الأهمية النسبية للمتوسط العام لفقرات الوقاية من الاخطاء قبل وقوعها مرتفعة، حيث بلغ المتوسط العام (3.768) وبانحراف معياري (0.671). وقد جاءت الفقرة "يطبق البنك الرقابة على العمليات المختلفة للوصول إلى مستوى عدم وقوع الأخطاء مطلقا" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.908) وبأهمية نسبية مرتفعة، وهذا يدل على حرص البنوك على تطبيق الرقابة الفعالة على جميع أنشطتها للوصول للجودة المصرفية. في حين حلت الفقرة "يقوم العاملون بتوثيق مستوى انجاز العمل بهدف اكتشاف أسباب الانحراف والخطأ" بالمرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي (3.592)، وبأهمية نسبية متوسطة.

العمل بروح الفريق

الجدول (16): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات العمل بروح الفريق

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	يشجع البنك العاملين على العمل كفريق	3.908	0.819	1	مرتفعة
2	تحرص إدارة البنك على تحديد أهداف الفريق بدقة	3.898	0.974	2	مرتفعة
3	تحرص إدارة البنك على تكوين فرق عمل تتميز بالخبرات والاختصاصات المتنوعة	3.882	0.923	4	مرتفعة
4	يتم تشكيل فرق العمل من مستويات تنظيمية	3.843	0.953	5	مرتفعة

	مختلفة داخل البنك				
5	يتم حل كثير من مشكلات العمل من خلال اجتماعات فرق العمل	3.839	0.994	6	مرتفعة
6	تحرص إدارة البنك على منح فرق العمل الصلاحيات الكفيلة لإنجاز المهام المطلوبة منهم	3.892	0.903	3	مرتفعة
	المقياس العام	**3.877**	**0.543**		**مرتفعة**

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الأهمية النسبية للمتوسط العام لفقرات العمل بروح الفريق مرتفعة، حيث بلغ المتوسط العام (3.877) وبانحراف معياري (0.543). وقد جاءت الفقرة "يشجع البنك العاملين على العمل كفريق" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.908) وبأهمية نسبية مرتفعة، وهذا يدل على حرص البنوك على بث روح الفريق الواحد لأداء أعمالها المصرفية للوصول إلى الجودة المطلوبة. في حين حلت الفقرة "تحرص إدارة البنك على منح فرق العمل الصلاحيات الكفيلة لإنجاز المهام المطلوبة منهم" بالمرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي (3.839)، وبأهمية نسبية مرتفعة.

التركيز على رضا العملاء

الجدول (17): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات التركيز على رضا العملاء

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	يتوفر لدى إدارة البنك قاعدة بيانات خاصة بالعملاء	4.224	0.826	1	مرتفعة
2	هناك حرص من إدارة البنك على الاستجابة السريعة لشكاوى العملاء وتقديم الحلول المناسبة لها	3.632	0.780	6	متوسطة

3	يتم اتخاذ الاجراء التصحيحي بما يضمن رضا العميل في حالة حدوث أي خلل في تقديم الخدمة المصرفية	3.776	0.918	4	مرتفعة
4	يحرص البنك على تطوير خطط مستقبلية بهدف زيادة رضا العملاء	3.829	0.915	3	مرتفعة
5	تأخذ إدارة البنك بآراء العملاء عند تصميم الخدمات المصرفية الجديدة	3.645	0.919	5	متوسطة
6	تسعى إدارة البنك للمحافظة على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد	3.908	0.751	2	مرتفعة
	المقياس العام	**3.836**	**0.545**		**مرتفعة**

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الأهمية النسبية للمتوسط العام لفقرات التركيز على رضا العملاء مرتفعة، حيث بلغ المتوسط العام (3.836) وبانحراف معياري (0.545). وقد جاءت الفقرة "يتوفر لدى إدارة البنك قاعدة بيانات خاصة بالعملاء" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.224) وبأهمية نسبية مرتفعة، وهذا يدل على حرص البنوك على امتلاك معلومات عن عملائهالمعرفة أوضاعهم المالية. في حين حلت الفقرة "هناك حرص من إدارة البنك على الاستجابة السريعة لشكاوى العملاء وتقديم الحلول المناسبة لها" بالمرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي (3.632)، وبأهمية نسبية متوسطة.

مشاركة العاملين

الجدول (18): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات مشاركة العاملين

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	تقوم الإدارة بتفويض الصلاحيات للعاملين لتسهيل انجاز العمل	4.105	0.704	1	مرتفعة
2	تحرص الإدارة على مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات	3.789	0.869	5	مرتفعة
3	يشارك العاملون في برامج تحسين الجودة	4.026	0.864	2	مرتفعة
4	يشعر العاملون بأهمية الأعمال التي يقومون بها وإنها تساهم في تحقيق أهداف البنك	3.934	0.838	3	مرتفعة
5	تعتمد الإدارة على آراء ومقترحات العاملين لحل المشاكل	3.671	0.855	6	مرتفعة
6	يشجع العاملون على تقديم مقترحاتهم المتعلقة بدعم برامج الجودة	3.829	0.915	4	مرتفعة
	المقياس العام	**3.893**	**0.638**		**مرتفعة**

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الأهمية النسبية للمتوسط العام لفقرات مشاركة العاملين مرتفعة، حيث بلغ المتوسط العام (3.893) وبانحراف معياري (0.638). وقد جاءت الفقرة "تقوم الإدارة بتفويض الصلاحيات للعاملين لتسهيل انجاز العمل" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.105) وبأهمية نسبية مرتفعة، وهذا يدل على حرص البنوك على مشاركة العاملين في إنجاز أعمالها المصرفية. في حين حلت الفقرة "تعتمد الإدارة على آراء ومقترحات العاملين لحل المشاكل" بالمرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي (3.671)، وبأهمية نسبية مرتفعة.

وقد تم مقارنة أبعاد إدارة الجودة الشاملة، على النحو التالي:

الجدول (19): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات ابعاد إدارة الجودة الشاملة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	التزام الادارة العليا	4.018	0.662	1	مرتفعة
2	التحسين المستمر	3.906	0.576	2	مرتفعة
3	الوقاية من الاخطاء قبل وقوعها	3.768	0.671	6	مرتفعة
4	العمل بروح الفريق	3.877	0.543	4	مرتفعة
5	التركيز على رضا العملاء	3.836	0.543	5	مرتفعة
6	مشاركة العاملين	3.893	0.638	3	مرتفعة
	إدارة الجودة الشاملة	**3.883**	**0.508**		**مرتفعة**

تشير نتائج الجدول (19) إلى أن مستوى مقياس إدارة الجودة الشاملة من حيث الأهمية النسبية مرتفعة، إذ بلغ الوسط الحسابي (3.883) وبانحراف معياري (0.508)، وكذلك أظهر الجدول ان (التزام الادارة العليا) جاء في المرتبة الأولى بمتوسط (4.018) وبانحراف معياري (0.662)، وبأهمية نسبية مرتفعة، بينما جاء (الوقاية من الاخطاء قبل وقوعها) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط (3.768) وبانحراف معياري (0.671)، وبأهمية نسبية مرتفعة.

3-4 اختبار فرضيات الدراسة

في هذا الجزء من الدراسة نستعرض اختبار الفرضيات، حيث تم اخضاع فرضية الدراسة الرئيسية والفرضيات المتفرعة عنها لتحليل الانحدار الخطي البسيط Simple linear regression،وقد كانت النتائج كما يلي:

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية H0:"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α≤0.05) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على كفاءة مهنة التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الأردنية"

الجدول (20):*نتائج اختبار أثر إدارة الجودة الشاملة على كفاءة مهنة التدقيق الداخلي

المتغير التابع	ملخص النموذج Model Summary		تحليل التباين ANOVA		جدول المعاملات Coeffecient				
	r معامل الارتباط	r^2 معامل التحديد	F المحسوبة	Sig F* مستوى الدلالة	البيان	B	الخطأ المعياري	T المحسوبة	Sig t* مستوى الدلالة
كفاءة مهنة التدقيق الداخلي	0.808	0.653	142.767	0.000	إدارة الجودة الشاملة	0.796	0.067	11.949	0.000

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى (α≤ 0.05)

تشير نتائج الجدول (20) أن قيمة (r = 0.808)، وهذا يعني أن هناك علاقة موجبة بين (كفاءة مهنة التدقيق الداخلي) و(إدارة الجودة الشاملة). ويتبين أن قيمة معامل التحديد (r^2= 0.653)، وهذا يعني أن (إدارة الجودة الشاملة) قد فسّرت ما نسبته (65.3%) من التباين في (كفاءة مهنة التدقيق الداخلي)، مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة.كما يتبين أن قيمة (F) قد بلغت (142.767) عند مستوى ثقة (Sig = 0.000) وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى (α≤

0.05).كما يتبين من جدول المعاملات أن قيمة (B= 0.796) وأن قيمة (t= 11.949) عند مستوى ثقة (Sig = 0.000) وهذه تؤكد معنوية المعامل عند مستوى (α≤ 0.05).

وبناء على ما سبق، نرفض الفرضية العدمية الرئيسية ونقبل الفرضية الفرعية البديلة التي تنص:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α≤ 0.05) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على كفاءة مهنة التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الأردنية"

وفيما يلي عرض لنتائج اختبار الفرضيات المتفرعة عن الفرضية الرئيسية، وعلى النحو التالي:

نتائج اختبار الفرضية الأولى H01:"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α≤0.05) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على كفاءة خدمات قسم التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الأردنية"

الجدول (21):*نتائج اختبار أثر إدارة الجودة الشاملة على كفاءة خدمات قسم التدقيق الداخلي

المتغير التابع	ملخص النموذج Model Summary		تحليل التباين ANOVA		جدول المعاملات Coeffecient				
	R معامل الارتباط	r^2 معامل التحديد	F المحسوبة	Sig F* مستوى الدلالة	البيان	B	الخطأ المعياري	T المحسوبة	Sig t* مستوى الدلالة
كفاءة خدمات قسم التدقيق الداخلي	0.562	0.316	35.156	0.000	إدارة الجودة الشاملة	0.691	0.117	5.929	0.000

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى (α≤ 0.05)

تشير نتائج الجدول (21) أن قيمة (r = 0.562)، وهذا يعني أن هناك علاقة موجبة بين (كفاءة خدمات قسم التدقيق الداخلي) و(إدارة الجودة الشاملة). ويتبين أن قيمة معامل التحديد (r^2= 0.316)، وهذا يعني أن (إدارة الجودة الشاملة) قد فسّرت ما نسبته (31.6%) من التباين في (كفاءة خدمات قسم التدقيق الداخلي)، مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة.كما يتبين أن قيمة (F) قد بلغت (35.156) عند مستوى ثقة (Sig = 0.000) وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).كما يتبين من جدول المعاملات أن قيمة (B= 0.691) وأن قيمة (t= 5.929) عند مستوى ثقة (Sig = 0.000) وهذه تؤكد معنوية المعامل عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

وبناء على ما سبق، نرفض الفرضية العدمية الأولى ونقبل الفرضية الفرعية البديلة التي تنص:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على كفاءة خدمات قسم التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الأردنية"

نتائج اختبار الفرضية الثانية H02:"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة تقارير قسم التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الأردنية".

الجدول (22): *نتائج اختبار أثر إدارة الجودة الشاملة على جودة تقارير قسم التدقيق الداخلي

المتغير التابع	ملخص النموذج Model Summary		تحليل التباين ANOVA		جدول المعاملات Coeffecient				
	R معامل الارتباط	r^2 معامل التحديد	F المحسوبة	Sig F* مستوى الدلالة	البيان	B	الخطأ المعياري	T المحسوبة	Sig t* مستوى الدلالة
جودة تقارير قسم التدقيق الداخلي	0.759	0.577	103.463	0.000	إدارة الجودة الشاملة	0.902	0.089	10.172	0.000

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

تشير نتائج الجدول (22) أن قيمة (r = 0.759)، وهذا يعني أن هناك علاقة موجبة بين (جودة تقارير قسم التدقيق الداخلي) و(إدارة الجودة الشاملة). ويتبين أن قيمة معامل التحديد (r^2= 0.577)، وهذا يعني أن (إدارة الجودة الشاملة) قد فسّرت ما نسبته (55.7%) من التباين في (جودة تقارير قسم التدقيق الداخلي)، مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة.كما يتبين أن قيمة (F) قد بلغت (103.463) عند مستوى ثقة (Sig = 0.000) وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).كما يتبين من جدول المعاملات أن قيمة (B= 0.902) وأن قيمة (t= 10.172) عند مستوى ثقة (Sig = 0.000) وهذه تؤكد معنوية المعامل عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

وبناء على ما سبق، نرفض الفرضية العدمية الثانية ونقبل الفرضية الفرعية البديلة التي تنص:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة تقارير قسم التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الأردنية".

نتائج اختبار الفرضية الثالثة H03:"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على تطوير مهام افراد قسم التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الأردنية"

الجدول (23):*نتائج اختبار أثر إدارة الجودة الشاملة على تطوير مهام افراد قسم التدقيق الداخلي

المتغير التابع	ملخص النموذج Model Summary		تحليل التباين ANOVA		جدول المعاملات Coeffecient				
	R معامل الارتباط	r^2 معامل التحديد	F المحسوبة	Sig F* مستوى الدلالة	البيان	B	الخطأ المعياري	T المحسوبة	Sig t* مستوى الدلالة
تطوير مهام افراد قسم التدقيق الداخلي	0.637	0.405	51.763	0.000	إدارة الجودة الشاملة	0.739	0.103	7.195	0.000

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

تشير نتائج الجدول (23) أن قيمة ($r = 0.637$)، وهذا يعني أن هناك علاقة موجبة بين (تطوير مهام افراد قسم التدقيق الداخلي) و(إدارة الجودة الشاملة). ويتبين أن قيمة معامل التحديد ($r^2 = 0.405$)، وهذا يعني أن (إدارة الجودة الشاملة) قد فسّرت ما نسبته (40.5%) من التباين في (تطوير مهام افراد قسم التدقيق الداخلي)، مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة.كما يتبين أن قيمة (F) قد بلغت (51.763) عند مستوى ثقة (Sig = 0.000) وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).كما يتبين من جدول المعاملات أن قيمة (B= 0.739) وأن قيمة (t= 7.195) عند مستوى ثقة (Sig = 0.000) وهذه تؤكد معنوية المعامل عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

وبناء على ما سبق، نرفض الفرضية العدمية الثالثة ونقبل الفرضية الفرعية البديلة التي تنص:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على تطوير مهام افراد قسم التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الأردنية".

نتائج اختبار الفرضية الرابعة H04:"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على تطوير الوظيفة الاستشارية لقسم التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الأردنية"

الجدول (24):*نتائج اختبار أثر إدارة الجودة الشاملة على تطوير الوظيفة الاستشارية لقسم التدقيق الداخلي

المتغير التابع	ملخص النموذج Model	تحليل التباين ANOVA	جدول المعاملات Coeffecient

	Summary								
	R معامل الارتباط	r^2 معامل التحديد	F المحسوبة	Sig F* مستوى الدلالة	البيان	B	الخطأ المعياري	T المحسوبة	Sig t* مستوى الدلالة
تطوير الوظيفة الاستشارية لقسم التدقيق الداخلي	0.733	0.537	88.128	0.000	إدارة الجودة الشاملة	0.734	0.078	9.388	0.000

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

تشير نتائج الجدول (24) أن قيمة ($r = 0.733$)، وهذا يعني أن هناك علاقة موجبة بين (تطوير الوظيفة الاستشارية لقسم التدقيق الداخلي) و(إدارة الجودة الشاملة). ويتبين أن قيمة معامل التحديد ($r^2 = 0.537$)، وهذا يعني أن (إدارة الجودة الشاملة) قد فسّرت ما نسبته (53.7%) من التباين في (تطوير الوظيفة الاستشارية قسم التدقيق الداخلي)، مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة.كما يتبين أن قيمة (F) قد بلغت (88.128) عند مستوى ثقة ($Sig = 0.000$) وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).كما يتبين من جدول المعاملات أن قيمة ($B = 0.734$) وأن قيمة ($t = 9.388$) عند مستوى ثقة ($Sig = 0.000$) وهذه تؤكد معنوية المعامل عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

وبناء على ما سبق، نرفض الفرضية العدمية الرابعة ونقبل الفرضية الفرعية البديلة التي تنص:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على تطوير الوظيفة الاستشارية لقسم التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الأردنية".

نتائج اختبار الفرضية الخامسة H05:"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α≤0.05) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على كفاءة إدارة المخاطر في البنوك الاسلامية الأردنية"

الجدول (25):*نتائج اختبار أثر إدارة الجودة الشاملة على كفاءة إدارة المخاطر

المتغير التابع	ملخص النموذج Model Summary		تحليل التباين ANOVA		جدول المعاملات Coeffecient				
	r معامل الارتباط	r^2 معامل التحديد	F المحسوبة	Sig F* مستوى الدلالة	البيان	B	الخطأ المعياري	T المحسوبة	Sig t* مستوى الدلالة
كفاءة إدارة المخاطر	0.713	0.508	78.365	0.000	إدارة الجودة الشاملة	0.838	0.095	8.852	0.000

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى (α≤ 0.05)

تشير نتائج الجدول (25) أن قيمة (r = 0.713)، وهذا يعني أن هناك علاقة موجبة بين (كفاءة إدارة المخاطر) و(إدارة الجودة الشاملة). ويتبين أن قيمة معامل التحديد (r^2= 0.508)، وهذا يعني أن (إدارة الجودة الشاملة) قد فسّرت ما نسبته (50.8%) من التباين في (كفاءة إدارة المخاطر)، مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة.كما يتبين أن قيمة (F) قد بلغت (78.365) عند مستوى ثقة (Sig = 0.000) وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى (α≤ 0.05).كما يتبين من جدول المعاملات أن قيمة (B= 0.838) وأن قيمة (t= 8.852) عند مستوى ثقة (Sig = 0.000) وهذه تؤكد معنوية المعامل عند مستوى (α≤ 0.05).

وبناء على ما سبق، نرفض الفرضية العدمية الخامسة ونقبل الفرضية الفرعية البديلة التي تنص:**"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α≤ 0.05) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على كفاءة إدارة المخاطر في البنوك الاسلامية الأردنية".**

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

ويتضمن ما يأتي:

5-1 النتائج

5-2 التوصيات

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

5-1 النتائج

من خلال تحليل اجابات افراد العينة، واجراءات التحليل الاحصائي الوصفي واختبار الفرضيات، فقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

أولاً: اظهرت النتائج ان اتجاهات افراد العينة كانت نحو الموافقة على وجود كفاءة لمهنة التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الأردنية، وبأهمية نسبية مرتفعة، وقد جاءت (جودة تقارير التدقيق الداخلي) بالمرتبة الأولى من حيث موافقة افراد العينة على اعتبارها من أهم أبعاد كفاءة مهنة التدقيق الداخلي في البنوك، في حين جاء بعد (خدمات تتعلق بقسم التدقيق الداخلي) في المرتبة الأخيرة، من حيث موافقة افراد العينة، إلا أن جميع ابعاد كفاءة مهنة التدقيق الداخلي كانت بأهمية نسبية مرتفعة. وفي هذا المجال فقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1. اهتمام أقسام التدقيق الداخلي في البنوك الإسلامية بتقديم أفضل الخدمات للجهات المستفيدة منها لضمان تحقيق رضاهم.
2. اهتمام أقسام التدقيق الداخلي في البنوك الإسلامية بإجراء تحسينات مستقبلية في الأداء بما يتلاءم مع تطلعات كافة الجهات المستفيدة.
3. إعداد إدارة البنوك الإسلامية للخطط والبرامج التدريبية لتدريب المدققين الداخليين لتحسين مستوى أدائهم وإكسابهم الكفاءة والفعالية بما يتناسب مع متطلبات الجودة الشاملة.

4. حرص أقسام التدقيق الداخلي على التنوع في الخدمات التي تقدمها بما يتناسب مع إدارةالجودة الشاملة.
5. اهتمام أقسام التدقيق الداخلي في البنوك الإسلامية بدراسة ومتابعة المخاطر المحيطة بالبنك واتخاذ التدابير اللازمة لمواجهتها.

ثانياً: اظهرت النتائج ان اتجاهات افراد العينة كانت نحو الموافقة على وجود تطبيق لإدارة الجودة الشاملة في البنوك الاسلامية الأردنية، وبأهمية نسبية مرتفعة، وقد جاء بعد (التزام الإدارة العليا) بالمرتبة الأولى من حيث موافقة افراد العينة على اعتبارها من أهم أبعاد إدارة الجودة الشاملة في البنوك، في حين جاء بعد (الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها) في المرتبة الأخيرة، من حيث موافقة افراد العينة، إلا أن جميع ابعاد إدارة الجودة الشاملة كانت بأهمية نسبية مرتفعة. وفي هذا المجال فقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1. حرص الإدارة العليا في البنوك الإسلامية على تبني الخطط الاستراتيجية المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية.
2. حرص البنوك الإسلامية على إبداع وابتكار طرق جديدة لتحقيق الجودة في خدماته المصرفية.
3. حرص البنوك الإسلامية على تطبيق الرقابة الفعالة على أنشطتها وعملياتها لتلافي وقوع الأخطاء والإنحرافات في العمل.
4. حرص البنوك الإسلامية على تحفيز أفرادها للعمل بروح الفريق الواحد لإنجاز أعمالها المصرفية.

5. اهتمام البنوك الإسلامية بامتلاك كافة المعلومات المتعلقة بعملائها وتجميعها في قاعدة بيانات خاصة بالعملاء.

6. تشرك البنوك الإسلامية عامليها في إنجاز الأعمال المصرفية وتسهل لهم أداء مهامهم بتفويض بعض الصلاحيات لهم والتي تتناسب مع ما يقومون به من مهام.

ثالثاً: أظهرت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية وجود أثر معنوي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على كفاءة مهنة التدقيق الداخلي في البنوك الإسلامية الأردنية. حيث أظهرت نتائج اختبار الفرضيات الفرعية وجود أثر معنوي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على كفاءة قسم التدقيق الداخلي، جودة تقارير قسم التدقيق الداخلي، تطوير مهام افراد قسم التدقيق الداخلي، تطوير الوظيفة الاستشارية، وكفاءة إدارة المخاطر في البنوك الإسلامية الأردنية حيث اتفقت مع دراسة (الجيلاوي ومحمد،2016) وتوصلت الدراسة الى ان دعم الادارة العليا يؤثر تأثيرا عاليا على ادارة المخاطر، حيث اتفقت ايضا مع دراسة (بوشة،2013)، وتوصلت الدراسة الى ان البنوك تلتزم بتطبيق ابعاد ادارة الجودة الشاملة (التركيز على العميل، التحسين المستمر، التركيز على الاحتياجات الادارية للمنافسة).

5-2 التوصيات

في ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج، فإن الباحث يوصي بما يلي:

1- التأكيد على الاستمرار في المحافظة على تطبيق مكونات ادارة الجودة الشاملة مما يزيد من كفاءة مهنة التدقيق.

2- ضرورة التركيز على زيادة كفاءة التدقيق الداخلي، وان يقوم المدقق الداخلي بتحقيق تطلعات ورغبات المستفيدين من تقريره الخاص بالبنك.

3- ضرورة أن يتضمن تقرير قسم التدقيق الداخلي على ملاحظات فعالة لتطوير نظام الرقابة الداخلية في البنوك بما يحقق الجودة الشاملة.

4- التخطيط لعملية التدريب في البنك، وأن تنفذ إدارة البنك خططاً تدريبية من اجل إطلاع المدقق الداخلي بمستجدات مهنة التدقيق.

5- التركيز على تطوير الخدمات الاستشارية المقدمة في قسم التدقيق الداخلي لتصل إلى مستوى المساهمة في زيادة ارباح البنك.

6- أن يقوم قسم التدقيق الداخلي بإعطاء جدول يوضح فيه جميع انواع المخاطر التي يتعرض لها البنك وما هي السبل الكفيلة بمواجهته.

7- ضرورة أن ينعكس التزام الإدارة العليا بتطبيق إدارة الجودة الشاملة على تشجيع إدارة البنك استخدام الأساليب العلمية في حل المشكلات، وتحقيق التحسين المستمر.

8- تشجيع العمل بروح الفريق، واعطاء الصلاحيات لأعضاء الفريق، وذلك حتى يتم حل كثير من مشكلات العمل من خلال فرق العمل.

9- زيادة التوجه نحو العميل، ووضع رغباته وتطلعاته محل اهتمام جميع العاملين في البنك، وضرورة حرص إدارة البنك على الاستجابة السريعة لشكاوى العملاء وتقديم الحلول المناسبة.

10- مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، والأخذ بعين الإعتبار ما يقدمونه من آراء ومقترحات لحل المشاكل.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

- إبراهيم، إحسان إبراهيم (2009). **إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات**. دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- أبو النصر، مدحت (2008). **أساسيات إدارة الجودة الشاملة**. دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر.
- الاتحاد الدولي للمحاسبين (2012). **المعايير الدولية للتدقيق ورقابة الجودة**.دار وائل للنشر، عمان، الاردن.
- باديس، بوخلوة (2016). **أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة المنتجات النفطية: دراسة ميدانية في مؤسسة سونطراك – قسم التكرير**. أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- بركات، منال (2007). **واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة في البنوك العاملة في قطاع غزة**. رساله ماجستير غير منشوره، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- البطوش، خلدون عودة الله عبد الله (2015). **دور لجان التدقيق في تحسين كفاءة التدقيق الداخلي لإدارة المخاطر في شركات الكهرباء الأردنية**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط، عمان، الاردن.

- بعوج، فاطمة (2015). **دور التدقيق الداخلي في تفعيل اتخاذ القرار: دراسة الحالة لمؤسسة الجزائرية لنسيج والتجهيز SONITEX – بسكرة** –. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- بوشة، إيدى (2013). **إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين الميزة التنافسية للبنوك: دراسة حالة البنوك التجارية الناشطة بولاية تمنراست**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- التميمي، جمانة حنظل (2013). العوامل المؤثرة في جودة العملية التدقيقية: دراسة ميدانية في الكليات والمراكز البحثية في جامعة البصرة. **مجلة كلية الإدارة والاقتصاد**، المجلد 5، العدد (10)، جامعة البصرة، البصرة، العراق، ص 194 – 219.
- التميمي، نهضة علي عباس (2006). **العلاقة بين مؤشرات الطاقة الانتاجية وتصميم المخرجات وأثرها في أداء العمليات: دراسة حالة في شركة ديالى العامة للتجهيزات الكهربائية**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة المستنصرية، بغداد، العراق.
- جمعة، أحمد حلمي (2005). المعايير الامريكيه للممارسه المهنية للتدقيق الداخلي. **مجلة المدقق**، الأعداد (64-63)، عمان، الأردن.
- الجيلاوي، انتصار كاظم ومحمد، أنفال ناضل (2016). تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في إدارة المخاطر في المشاريع الإنشائية في العراق. **مجلة الهندسة**، المجلد 22، العدد (6)، ص 1 -15، دار النشر العالمي الوايلي، العراق.

- حجازي، منتصر (2007). **أثر تطبيق الجودة الشاملة على تطوير وظائف ومهام المراجعة الداخلية: دراسة حالة الشركات الصناعية الحاصلة على الأيزو في قطاع غزة.** رساله ماجستير غير منشوره، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- حداد، مناور (2015). أثر جودة الخدمات المصرفية على أداء القطاع المصرفي في الأردن. **مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، العراق**، العدد (18).
- خلف، فليح حسين (2006). **البنوك الإسلامية.** عالم الكتب الحديث للنشر. عمان، الأردن.
- الدرادكة، مأمون وشبلي، طارق (2002). **الجودة في المنظمات الحديثة.** ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الدقي، أيمن عبد الفتاح محمود (2006). **واقع إدارة الجودة الشاملة في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة**. رسالة ماجستيرغير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- دهمش، نعيم (2000). تدقيق وتقييم كفاءة الأداء وفعالية المشاريع الإنمائية في الدول النامية. **مجلة دراسات،** جامعة بابل كلية الادارة والاقتصاد ، العراق، 12 (5)، ص 203-268.
- الرشيدي، أحمد فهد (2005). **عمليات التورق وتطبيقاتها الاقتصادية في المصارف الإسلامية.** دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- زروقي، ابراهيم وخثيري، محمد (2009). **التدريب الفعال كأداة للتطبيق الناجح لنظم وبرامج الجودة الشاملة بالمؤسسة.** ملتقى استراتجيات التدريب في ظل إدارة الجودة

الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية، جامعة مولاي الطاهر، الجزائر، يومي 10 – 11 نوفمبر.

– زين الدين، فريد (1997). الاطار الفكري والفلسفي لمدخل ادارة الجودة الشاملة. **مجلة الادارة**، المجلد 30، العدد (1)، القاهرة، ص 8–28

– السقاف، حامد عبد الله (1998). **المدخل الشامل لإدارة الجودة الشاملة.** مطبعة الفرزدق، السعودية.

– السواح، نادر شعبان (2006). **المراجعة الداخلية في ظل التشغيل الإلكتروني**. الدار الجامعية، مصر.

– سيفراي، يعقوب (2007). الصيرفة الإسلامية. **مجلة إتحاد المصارف العربية**، دار النشر العربية، لبنان، العدد (310).

– الشرايري، جمال عادل (2014). أثر بيئة الضبط والرقابة الداخلية على جودة التدقيق الداخلي لدى البنوك الإسلامية العاملة في الأردن. **المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية**، جامعة ال البيت، الاردن، المجلد 10، العدد (4)، ص 407 – 420.

– الشوبكي، يونس عليان (2014). أهمية التدقيق الداخلي في الشركات الأردنية المساهمة العامة في الحد من مخاطر الأحكام الشخصية لمعدي القوائم المالية: دراسة ميدانية على البنوك التجارية. **مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية**، مؤسسة مجد الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، لبنان،المجلد 30، العدد (1)، ص 175 – 194.

– الصحن، عبد الفتاح محمد وسرايا، محمد السيد (2004). **الرقابة والمراجعة الداخلية: على المستوى الجزئي والكلي**. الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

- الصرايرة، خالد والعساف، ليلى (2008). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق. **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي**، جامعة مؤتة، المجلد 1، العدد (1)، الكرك، الأردن.
- الطراونة، محمد والبلبيسي، بدرية (2002). إدارة الجودة الشاملة والأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في الأردن. **مجلة مؤتةللبحوث والدراسات**، المجلد 17، العدد (1)، الأردن، ص 11 – 42.
- العبادي، مصطفى راشد (1999). تطور المراجعة الداخلية بين النظرية والممارسة العملية في ضوء التحديات الاقتصادية والاجتماعية التي تواجه الوحدات الاقتصادية – دراسة ميدانية. **المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة**، العدد (1)، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر.
- العبدلي، محمد عبد الله حامد (2012). **أثر تطبيق الحاكمية المؤسسية على جودة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الاردن.
- علوان، قاسم نايف (2005). **إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 2000:9001.** ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الاردن، عمان.
- عليمات، صالح ناصر (2004). **إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، التطبيقات ومقترحات التطوير.** ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- العمرات، أحمد صالح (2000). **التدقيق الداخلي: الإطار النظري والمحتوى السلوكي.** دار البشير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- العيد، ختيم محمد (2009). **إدارة الجودة الشاملة وإستراتجية المؤسسة**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المسيلة، الجزائر.
- فلاق، محمد (2009). **التدقيق الداخلي وعلاقته بضبط الجودة في المؤسسات العمومية الإقتصادية الحاصلة على شهادة الجودة الايزو**9001www.univ-chlef.dz
- القاضي، حسين (2008). **التدقيق الداخلي**. ط1، منشورات جامعة دمشق، دمشق، سوريا.
- القاضي، حسين (2008). **التدقيق الداخلي**. ط1، منشورات جامعة دمشق، دمشق، سوريا.
- قنطقجي، سامر مظهر (2007). **الفروق الجوهرية بين المصارف الإسلامية والمصارف الربوية**. دار شعاع للنشر والعلوم، حلب، سوريا.
- الكاشف، محمود يوسف (2000). نحو إطار متكامل لتطوير التدقيق الداخلي كنشاط مضيف للقيمة. **المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة**، (4)، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر.
- اللوزي، موسى (1999). **التطوير التنظيمي، أساسيات ومفاهيم حديثة**. ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- مخلوف، احمد (2007). **المراجعة الداخلية في ظل المعايير الدولية للمراجعة الداخلية في البنوك التجارية الاردنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزائر.
- المدلل، يوسف سعيد يوسف (2007). **دور وظيفة التدقيق الداخلي في ضبط الأداء المالي والإداري:دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية**.رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.

- مرابطي، نوال (2013). **دور التدقيق الداخلي في إدارة المخاطر المصرفية: دراسة عينة من البنوك لولاية ورقلة خلال 2013.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- مرزوقة، هاني محمود (2014). **أثر التخطيط الإستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء العاملين في الجامعات الخاصة في الأردن.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- المشهراوي، أحمد (2003). **تقييم دور المصارف الإسلامية في التنمية الاقتصادية في فلسطين: دراسة تحليلية على المصارف الإسلامية في فلسطين للفترة من 1996 إلى العام 2002.** رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- المطارنة، غسان فلاح (2006). **تدقيق الحسابات المعاصر من الناحية النظريه.** ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ملحم، يحيى سليم (2009). **التمكين كمفهوم إداري معاصر.** ط2، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- النجار، أحمد عبد العزيز، الأنصاري، محمود نعمان وإبراهيم، محمد سمير (1998). **مائة سؤال ومائة جواب حول البنوك الإسلامية.** دار الفكر العربي،عمان، الاردن.
- نور، أحمد (2007). **مراجعة الحسابات من الناحيتين النظرية والعلمية،** ط2، الدار الجامعية، بيروت، لبنان.

- النونو، كمال محمد سعيد كامل (2009). **مدى تطبيق معايير التدقيق الداخلي المتعارف عليها في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الهيتي، صلاح الدين والمعشر زياد (2002). العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وإدارة الموارد البشرية وأثرها على الأداء، دراسة ميدانية في القطاع الهندسي الأردني. **مجلة النهضة**، العدد (12).
- الوردات، خلف عبد الله (2006). **التدقيق الداخلي بين النظرية والتطبيق وفقا لمعايير التدقيق الدولية.** ط1، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

ثانياً: المراجع باللغة الاجنبية

- Al - Matari, Ebrahim Mohammed; Al - Swidi, Abdullah Kaid & Fadzil, Faudziah Hanim (2014). The Effect of the Internal Audit and Firm Performance: A Proposed Research Framework. **International Review of Management and Marketing,** Vol. 4, No. (1), p.34-41
- Archambeault, Deborah S. (2002). **The Relation between Corporate Governance Strength and Fraudulent Financial Reporting: Evidence from SEC Enforcement Cases**. Prentice-Hall International, Inc, USA.
- Bank, John. (2000). **Essence of Total Quality Management.** Prentice Hall
- De Beelde, Ignace & Sarens, Gerrit (2006). Internal Auditors’ Perception about their Role in Risk Management: A Comparison between US and Belgian Companies. **Managerial Auditing Journal,** Vol. 21, No. (1), p. 63 - 80.

- Farouk, Musa Adeiza & Usman, Hassan Shehu (2014). Impact of Audit Quality and Financial Performance of Quoted Cement Firms in Nigeria. **International Journal of Accounting and Taxation,** Vol. 2, No. (2), p. 1-22.
- Harrison, Stephen. (1993). Total Quality Management. **Public Administration Quarterly,** Vol. 16, No (4).
- Hui, Y.T. & Tam, C.M. (1994). Total Quality Management in a Public Transport Organization in Hong Kong. **International Journal of Project Management,** Vol. 14, No. (5), p. 311-315.
- Kotler, Dubois (2000). **Marketing Management.** 1st ed., France, Paris.
- Olcay, H. & Sadikoglu, E. (2015). The Effects of Total Quality Management Practices on Performance and Reasons of and Barriers to TQM Practices in Turkey. **Advances in Decision Sciences,** Available at: www.hindawi. com.
- Rilay, James F. (1993). **Just exactly what is Total Quality?**
- Zhang, G., & Xia, Y. (2013). Does Quality Still Pay? A Reexamination of the Relationship between Effective Quality Management and Firm Performance. **Production and Operations Management,** Vol. 22, No. (1), p. 120–136.

الملاحق

الملحق (1): أداة الدراسة

الاخوة والاخوات الافاضل...

تحية طيبة ...

بين يديكم استبانه لانجاز بحث **تطبيق ادارة الجودة الشاملة واثرها على كفاءة مهنة التدقيق الداخلي في البنوك الاسلامية الاردنية (دراسة ميدانية – من وجهه نظر افراد اقسام التدقيق الداخلي)**

لذا، يأمل الباحث ومن خلال مساعدتكم على انجاز هذا البحث وضع علامة (√) امام الجواب الذي تعتقدون انه مناسب للسؤال المقصود وسوف تعامل النتائج بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي فقط.

مع التقدير والاحترام

الباحث: احمد خالد الرشته

الجزء الاول: المعلومات الشخصية

اولا: المسمى الوظيفي

☐ مدير دائرة التدقيق الداخلي ☐ رئيس قسم

☐ مدقق داخلي ☐ مساعد مدقق

ثانيا: المؤهل العلمي

☐ دبلوم ☐ بكالوريوس

☐ ماجستير ☐ دكتوراه

ثالثاً: الشهادات المهنية

☐ ACPA ☐ CI

☐ JCPA ☐ CIA

رابعاً: سنوات الخبرة

☐ أقل من5 سنوات ☐ 5 سنوات - أقل من 10 سنوات

☐ من 10 سنوات - أقل من 15 سنة ☐ أكثر من 15 سنة

الجزء الثاني: قياس الفرضيات

درجة الموافقة	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة	غير موافق	غبر موافق

بشدة		متوسطة			
كفاءة قسم التدقيق الداخلي بالبنك					
					1- ياخذ المدقق الداخلي بنظر الاعتبار جميع الجهات المستفيدة من خدماته سواء ان كانت داخلية ام خارجية
					2- يقوم المدقق الداخلي بتحقيق تطلعات ورغبات المستفيدين من تقريره الخاص بالبنك
					3- تقاس جودة اداء التدقيق الداخلي من خلال تحقيق رضى المستفيدين من خدمات التدقيق الداخلي في البنك
					4- تراقب ادارة قسم التدقيق الداخلي رضى المستفيدين من خدماتها وتحاول تحسينها بما يلاقي تطلعات وتوجهات المستفيدين الحاليين والمتوقعين
					5- تنعكس جودة خدمة قسم التدقيق الداخلي بشكل ايجابي على التدقيق الخارجي بالنسبة للبنك
جودة تقارير التدقيق الداخلي في البنك					
					1- يحتوي تقرير قسم التدقيق الداخلي في البنك على مقاييس لدرجة كفاءة وفعالية الخدمة المقدمة للعملاء في البنك
					2- يتضمن تقرير قسم التدقيق الداخلي على ملاحظات فعالة لتطوير نظام الرقابة الداخلية في البنوك بما يحقق الجودة الشاملة
					3- يحتوي تقرير قسم التدقيق الداخلي على مقترحات لاجراء تحسينات مستقبلية في اداء البنك للوصول الى اداء مرضي لجميع الاطراف المستفيدة
					4- يخدم تقرير قسم التدقيق الداخلي جميع انواع الادارة في البنوك بما يحقق الجودة الشاملة فيها
					5- يمتلك المدقق الداخلي المهارات الكافية لاعادة وصياغة ملاحظات التقارير في البنوك مما يساهم في الرفع من كفاءة إدارة الجودة الشاملة
تطوير افراد قسم التدقيق الداخلي					
					1- تضع إدارة البنك خطط استراتيجية فعالة لتدريب المدققين الداخليين للرفع من كفاءتهم وفعاليتهم بما يتناسب معإدارة الجودة الشاملة

2- تنفذ إدارة البنك خططاً تدريبية من اجل إطلاع المدقق الداخلي بمستجدات مهنة التدقيق					
3- يحفز البنك المدققين الداخليين المشاركة في الندوات والمؤتمرات العلمية والمهنية في مجال الاختصاص					
4- يحفز البنك المراجع الداخلي للحصول على شهادات مهنية وعلمية من اجل رفع جودة المهنة في البنك					
5- يهدف البنك من تدريب المدقق الداخلي إلى زيادة مستوى قدرته ومهارته في القيام بعمله وفقا لمتطلبات والاسس الاحصائية ومعايير إدارة الجودة الشاملة.					
تطوير الوظيفة الاستشارية لقسم التدقيق الداخلي في البنك					
1- يقوم قسم التدقيق الداخلي في البنك بتقديم الخدمات الاستشارية لجميع المستفيدين من داخل وخارج البنك					
2- تعمل الخدمة الاستشارية المقدمة من قبل قسم التدقيق في البنك على تقليل تكاليف وتحسين الاداء فيه					
3- يعمل التدريب على رفع كفاءة الخدمات الاستشارية للتدقيق الداخلي في البنك وتحسينه					
4- تساهم الخدمة الاستشارية في رسم سياسات التسهيلات الائتمانية بشكل واضح في البنك					
5- تساعد الخدمات الاستشارية المقدمة في قسم التدقيق الداخلي على زيادة ارباح البنك					
6- تعد الخدمة الاستشارية احدى الوظائف المهمة المقدمة في قسم التدقيق الداخلي في ظل إدارة الجودة الشاملة					
كفاءة ادارة المخاطر					
1- يقوم قسم التدقيق الداخلي بمراجعة الاخطار المحيطة بالبنك					
2- يقوم قسم التدقيق الداخلي بتطوير وسائل واجراءات من شانها مواجهة المخاطر المحدقة بالبنك					
3- يتم اعطاء وصف شامل لجميع المخاطر والعوامل المؤثرة على البنك سواء					

ان كانت سياسية ام اقتصادية ام اجتماعية ام قانونية					
4- يقوم قسم التدقيق الداخلي باعطاء وصف كامل لاجراءات ادارة المخاطر في البنك وكيفية الرقابة عليها					
5- يقوم قسم التدقيق الداخلي باعطاء جدول يوضح فيه جميع انواع المخاطر التي يتعرض لها البنك وما هي السبل الكفيلة بمواجهته					
إدارة الجودة الشاملة					
أولا: التزام الإدارة العليا					
1- تتوفر القناعة لدى الإدارة العليا في البنك بأهمية مفهوم إدارة الجودة الشاملة					
2- يتوفر لدى الإدارة العليا في البنك الرغبة في العمل لرفع جودة الخدمات المصرفية					
3- تحرص الإدارة العليا في البنك على وضع خطة استراتيجية تتعلق بجودة الخدمات المصرفية					
4- تضع الإدارة العليا في البنك أهداف وخطط واقعية قابلة لتطوير وتنفيذ جودة الخدمات المصرفية					
5- تأخذ الإدارة العليا في البنك بعين الاعتبار التغيير في حاجات ورغبات العملاء عند رسم الخطط المستقبلية للمصرف					
6- تقوم الإدارة العليا في البنك بتوفير الموارد اللازمة لتطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة					
ثانياً: التحسين المستمر					
1- يهتم البنك بإجراء التعديلات اللازمة لأقسامه ووحداته التنظيمية					
2- يحرص البنك على ابتكار طرق جديدة لتحسين جودة خدماته المصرفية					
3- يتم تقييم مختلف عمليات واجراءات الخدمات بصورة منتظمة لهدف إحداث التطوير					
4- هناك تحسين مستمر لإجراءات العمل من أجل الوصول إلى متطلبات العملاء					

5- تحرص إدارة البنك على تقليص الاجراءات الروتينية الزائدة لتقليل الزمن اللازم لإتمام عملية تقديم الخدمات					
6- تشجع إدارة البنك استخدام الأساليب العلمية في حل المشكلات					
ثالثاً: الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها					
1- تقوم إدارة البنك بالبحث بشكل مستمر عن افضل الطرق لتجنب الاخطاء					
2- يتم العمل بمبدأ عمل الشيء الصحيح من أول مرة وفي كل مرة					
3- يتوقع العاملون مشكلات العمل قبل حدوثها ويخططون لمواجهتها					
4- تقوم الإدارة بتحديد الأسباب الرئيسية لوجود الأخطاء وتتخلص منها					
5- يطبق البنك الرقابة على العمليات المختلفة للوصول إلى مستوى عدم وقوع الأخطاء مطلقا					
6- يقوم العاملون بتوثيق مستوى انجاز العمل بهدف اكتشاف أسباب الانحراف والخطأ					
رابعاً: العمل بروح الفريق					
1- يشجع البنك العاملين على العمل كفريق					
2- تحرص إدارة البنك على تحديد أهداف الفريق بدقة					
3- تحرص إدارة البنك على تكوين فرق عمل تتميز بالخبرات والاختصاصات المتنوعة					
4- يتم تشكيل فرق العمل من مستويات تنظيمية مختلفة داخل البنك					
5- يتم حل كثير من مشكلات العمل من خلال اجتماعات فرق العمل					
6- تحرص إدارة البنك على منح فرق العمل الصلاحيات الكفيلة لانجاز المهام المطلوبة منهم					
خامساً: التركيز على رضا العملاء					
1- يتوفر لدى إدارة البنك قاعدة بيانات خاصة بالعملاء					
2- هناك حرص من إدارة البنك على الاستجابة السريعة لشكاوى العملاء وتقديم الحلول المناسبة لها					

3- يتم اتخاذ الاجراء التصحيحي بما يضمن رضا العميل في حالة حدوث أي خلل في تقديم الخدمة المصرفية					
4- يحرص البنك على تطوير خطط مستقبلية بهدف زيادة رضا العملاء					
5- تأخذ إدارة البنك باراء العملاء عند تصميم الخدمات المصرفية الجديدة					
6- تسعى إدارة البنك للمحافظة على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد					
سادساً: مشاركة العاملين					
1- تقوم الإدارة بتفويض الصلاحيات للعاملين لتسهيل انجاز العمل					
2- تحرص الإدارة على مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات					
3- يشارك العاملون في برامج تحسين الجودة					
4- يشعر العاملون بأهمية الأعمال التي يقومون بها وإنها تساهم في تحقيق أهداف البنك					
5- تعتمد الإدارة على آراء ومقترحات العاملين لحل المشاكل					
6- يشجع العاملون على تقديم مقترحاتهم المتعلقة بدعم برامج الجودة					

الملحق (2): أسماء محكمي الإستبانة

الرقم	الاسم	الرتبة العلمية	مكان العمل
1	**أ. د. خليل الدليمي**	**استاذ دكتور**	**جامعة اربد الخاصة**
2	**د. محمد سمارة**	**استاذ مساعد**	**جامعة جدارا**
3	**د. سامر العكور**	**استاذ مساعد**	**جامعة العلوم الاسلامية العالمية**
4	**د. محمد ابو الهيجاء**	**استاذ مشارك**	**جامعة جرش**
5	**د. ياسر الزعارير**	**استاذ مساعد**	**جامعة جرش**
6	**د. جمال العفيف**	**استاذ مساعد**	**جامعة جرش**